**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

# на оказание услуг по пуско-наладке и поддержке эксплуатации Прикладного программного обеспечения, Платформы и Общесистемного программного обеспечения

# г. Москва \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.

Акционерное общество «Главный научный инновационный внедренческий центр» (АО «ГНИВЦ»), именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»**, в лице Генерального директора Богатырева Олега Геннадьевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,** именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе именуемые «**Стороны**», а по отдельности – «**Сторона**», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

# ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

## Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по оказанию услуг по пуско-наладке и поддержке эксплуатации Прикладного программного обеспечения, Платформы и Общесистемного программного обеспечения (далее в совокупности именуемые Программы) (далее – услуги), а Заказчик обязуется принимать и оплачивать оказанные услуги.

## Перечень предоставляемых услуг, сроки их оказания, стоимость и иные условия, относящиеся к процессу оказания услуг, устанавливаются в Спецификации на услуги (далее – **Спецификация**) (Приложение 1 к настоящему Договору).

# ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

## **Прикладное программное обеспечение** – программные сервисы, функционирующие на базе Платформы, указанной в п. 2.2 настоящего Договора.

## **Платформа** – программа для ЭВМ «Блокчейн-платформа «Waves Enterprise», зарегистрированная за ООО «Веб3 Технологии» в Реестре программ для ЭВМ (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ от 18 сентября 2019 г. № 2019662198).

## **Общесистемное программное обеспечение**:

### Операционные системы RHEL 8.4 / CentOS 8.4 / CentOS 7.9;

### PostgreSQL версии 12 или выше и средства обеспечения аварийного переключения (Patroni, consul, etcd);

### Docker версии 18 или выше и Docker-Compose версии 3.7 или выше;

### Kubernetes версии 1.18 или выше;

### Habror версии 2.2 или выше;

### Узлы Платформы версии 1.5.3 или выше.

# ОРГАНИЗАЦИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

## Для направления уведомлений, предусмотренных п. 3.7 и 3.8 настоящего Договора, и взаимодействия по вопросам сдачи-приемки и оплаты услуг, Стороны назначают следующих представителей:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Сторона Договора** | **ФИО работника** | **Телефон** | **Адрес электронной почты** |
| Заказчик | Место для ввода текста. | Место для ввода текста. | Место для ввода текста. |
| Исполнитель | Пахомов Сергей Алексеевич | 8-495-913-07-00 доб. 3667 | Pakhomov@gnivc.ru |

Для взаимодействия по иным вопросам, в том числе для направления обращений, Стороны используют каналы связи, предусмотренные п. 13.2 настоящего Договора.

## Услуги оказываются удаленно, без выезда на территорию Заказчика. Необходимость выезда на территорию Заказчика определяется по согласованию Сторон.

## Исполнитель вправе привлекать третьих лиц для оказания услуг по настоящему Договору. В этом случае Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за качество и сроки предоставления услуг, оказываемых такими третьими лицами.

## Заказчик обеспечивает удаленный доступ работников Исполнителя и привлекаемых третьих лиц к инфраструктуре, документам, информационным системам, оборудованию, программному обеспечению, технической и проектной документации и информации Заказчика, необходимой для оказания услуг, а также, при необходимости, на территорию, в помещения, Заказчика. Исполнитель предоставляет Заказчику перечень работников, занятых в оказании услуг, не позднее, чем за 3 (три) рабочих дня до начала их работы.

## Заказчик обязуется своевременно предоставлять Исполнителю информацию о правилах внутреннего распорядка Заказчика и изменениях в них, влияющих на оказание Исполнителем услуг по настоящему Договору.

## Исполнитель обязуется назначить квалифицированных работников для предоставления услуг по настоящему Договору и является единственно ответственной Стороной за назначение своих работников, а также за контроль и руководство ими.

## Заказчик самостоятельно определяет необходимость в услугах, указанных в п. 1 Спецификации (Приложение 1 к настоящему Договору), и информирует Исполнителя о наличии, либо отсутствии необходимости в указанных услугах путем направления уведомления. Уведомление должно быть направлено Заказчиком на электронный адрес Исполнителя, указанный в п. 3.1 настоящего Договора, в течение 5 (пяти) рабочих дней после подписания настоящего Договора. Исполнитель приступает к оказанию услуг, указанных в п. 1 Спецификации (Приложение 1 к настоящему Договору), по истечении 2 (двух) рабочих дней после получения уведомления от Заказчика о необходимости оказания разовых услуг, указанных в п. 1 Спецификации (Приложение 1 к настоящему Договору).

## В случае, если Заказчик не привлекает Исполнителя к оказанию услуг, указанных в п. 1 Спецификации (Приложение 1 к настоящему Договору), Заказчик обязуется:

## самостоятельно, в течение 5 (пяти) рабочих дней после подписания настоящего Договора, подключиться к Платформе, а именно:

- зарегистрировать адреса блокчейн узлов Заказчика в сети;

- активировать лицензии, если на адреса блокчейн узлов Заказчика выданы лицензии;

- обеспечить присутствие сетевой связности, в списке подключенных к сети узлов (Peers) на узле ФНС России должен отображаться узел Заказчика;

- обеспечить отправку с узла Заказчика в сеть хотя бы одной бизнес-транзакции.

2) направить Исполнителю уведомление о подключении на электронный адрес Исполнителя, указанный в п. 3.1 настоящего Договора.

# ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

## Исполнитель обязуется:

### оказывать услуги в порядке и в сроки, указанные в настоящем Договоре;

### обеспечивать своих работников техникой, материалами, документацией, необходимыми для оказания услуг;

### нести ответственность за своевременность и качество оказываемых услуг;

### обеспечить через назначенного Исполнителем ответственного представителя решение оперативных вопросов, осуществление контроля за оказанием услуг, информирование Заказчика о текущем статусе оказания услуг (п. 3.1 настоящего Договора);

### соблюдать условия конфиденциальности, указанные в Разделе 9 настоящего Договора;

### предоставлять Заказчику информацию о ходе и статусе оказания услуг не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента получения запроса Заказчика.

## Исполнитель вправе:

### запрашивать у Заказчика предоставление доступа представителям Исполнителя и привлекаемым третьим лицам к инфраструктуре, документам, информационным системам, оборудованию, программному обеспечению, технической и проектной документации и информации Заказчика, необходимых для оказания услуг, а также требовать решения иных организационных вопросов (оформление пропусков, предоставление инфраструктуры для оказания услуг);

### отказать Заказчику в оказании услуг в объеме, превышающем Предельную цену Договора, указанную в п. 7.1 и 7.2 настоящего Договора;

### приостановить исполнение настоящего Договора в случае:

1. не предоставления документов, информации, доступов к инфраструктуре, информационным системам, оборудованию, программному обеспечению, технической и проектной документации, необходимых для оказания услуг;
2. не направления Заказчиком уведомления в срок, указанный в п. 3.7 настоящего Договора;
3. просрочки Заказчиком оплаты оказанных услуг;
4. неисполнения Заказчиком обязательств, установленных в п. 3.8, 5.1.1, 5.1.5-5.1.7 настоящего Договора.

### Приостановка Исполнителем оказания услуг по указанным в п. 4.2.3 настоящего Договора основаниям влечет автоматическое продление сроков оказания услуг на срок, соответствующий периоду такой приостановки, без выплаты неустоек Заказчику.

# ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

## Заказчик обязуется:

### обеспечить через назначенного Заказчиком представителя (п. 3.1 настоящего Договора) решение оперативных вопросов (включая подготовку ответов на запросы Исполнителя), осуществление контроля за выполнением и своевременной приемкой оказанных услуг, регулярный обмен информацией относительно текущего статуса исполнения Договора, своевременную коммуникацию, содействие и сотрудничество с Исполнителем, предоставление Исполнителю необходимых для оказания услуг документов, информации и доступа согласно п. 4.2.1 настоящего Договора;

### оперативно, но в любом случае не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления соответствующего запроса от Исполнителя предоставлять доступ представителям Исполнителя и привлекаемым им третьим лицам к инфраструктуре, документам, технической и проектной документации, информационным системам и информации, необходимым для оказания услуг, а также оказывать необходимое содействие в процессе организации оказания услуг (предоставление инфраструктуры для оказания услуг);

### производить приемку и оплату оказанных услуг;

### соблюдать условия конфиденциальности, указанные в Разделе 9 настоящего Договора;

### приобрести необходимое для исполнения Договора программное обеспечение и права на него в объеме, необходимом для оказания услуг по настоящему Договору, а также своевременно приобретать обновления общесистемного программного обеспечения, выпускаемые его разработчиками и необходимые для эксплуатации программного обеспечения;

### самостоятельно и за свой счет обеспечить соблюдение требований к аппаратно-программному окружению, необходимому для эксплуатации программного обеспечения, согласно сопроводительной документации разработчика программного обеспечения и рекомендациям Исполнителя, и за свой счет приобретать все необходимые технические средства для эксплуатации программного обеспечения Заказчиком;

### при эксплуатации программного обеспечения соблюдать требования сопроводительной документации разработчика программного обеспечения.

## Заказчик вправе:

### проверять ход оказания услуг, не вмешиваясь в операционную деятельность Исполнителя;

### запрашивать информацию в рамках оказываемых Исполнителем услуг.

# ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГ

## Сдача-приемка услуг, указанных в п. 1 в Спецификации (Приложение 1 к настоящему Договору), осуществляется после окончания срока их оказания. При сдаче-приемке услуг Исполнитель не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента оказания услуг, направляет Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных услуг.

## Сдача-приемка услуг, указанных в п. 2 в Спецификации (Приложение 1 к настоящему Договору), производится ежемесячно. Исполнитель не позднее 10 (десятого) числа месяца, следующего за отчетным, направляет Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных услуг.

## Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения Акта сдачи-приемки оказанных услуг должен направить Исполнителю подписанный Акт сдачи-приемки оказанных услуг или предоставить мотивированный отказ от приемки услуг. В случае подписания Заказчиком Акта сдачи-приемки оказанных услуг датой приемки услуг является дата, указанная в соответствующем Акте сдачи-приемки оказанных услуг, если иное не оговорено Сторонами.

## В случае предъявления Заказчиком мотивированного отказа, Сторонами в течение 5 (пяти) рабочих дней составляется двухсторонний Акт об устранении недостатков с перечнем необходимых доработок и сроков их выполнения. Указанные доработки производятся силами и за счет Исполнителя.

## Исполнитель в сроки, указанные в Акте об устранении недостатков, устраняет указанные недостатки и вновь направляет Заказчику документы, подтверждающие оказание услуг (п. 6.1 и 6.2 Договора). Приемка оказанных услуг осуществляется Заказчиком в порядке, указанном п. 6.3 настоящего Договора.

## В случае, если Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения Акта сдачи-приемки оказанных услуг не подписал Акт сдачи-приемки оказанных услуг или не представил Исполнителю мотивированный отказ, услуги считаются принятыми Заказчиком на 10 (десятый) рабочий день с даты получения им Акта сдачи-приемки оказанных услуг и подлежат оплате Заказчиком.

# ЦЕНА ДОГОВОРА, ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

## Стороны пришли к соглашению о том, что Предельная цена всех оказанных услуг по настоящему Договору (далее – Предельная цена Договора) составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек, в том числе НДС 20% - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек.

## Предельная цена Договора складывается из стоимости услуг, предусмотренных п. 1 и п. 2 Спецификации (Приложение 1 к настоящему Договору). Необходимость в услуге, предусмотренной п. 1 Спецификации, определяется Заказчиком в порядке, предусмотренном п. 3.7 настоящего Договора.

## Предельная цена Договора является максимально возможной стоимостью фактически оказанных услуг по настоящему Договору и служит для определения максимально возможного объема оказываемых услуг по Договору.

## Предельная цена Договора определяется нарастающим итогом, исходя из общей стоимости услуг, оказанных Исполнителем по настоящему Договору (включая в т.ч. дополнительные соглашения, приложения, заявки), с даты подписания настоящего Договора.

## Если стоимость фактически оказанных услуг достигла Предельной цены Договора, или суммы, не позволяющей осуществлять оказание услуг без превышения Предельной цены Договора:

а) Исполнитель прекращает оказание услуг;

или

б) Стороны заключают дополнительное соглашение об увеличении Предельной цены Договора.

Контроль за обеспечением оказания услуг в пределах Предельной цены Договора осуществляет Заказчик.

До даты прекращения оказания услуг, фактически оказанные Исполнителем услуги, подлежат приемке и оплате Заказчиком.

## Ежемесячная стоимость оказания услуг поддержки эксплуатации программного обеспечения определяется Спецификацией (Приложение 1 к настоящему Договору). В случае, если услуги оказывались Исполнителем в течение неполного календарного месяца, стоимость услуг рассчитывается пропорционально числу рабочих дней, в течение которых услуги фактически оказывались.

## Оплата услуг производится Заказчиком в сроки, указанные в Спецификации (Приложение 1 к настоящему Договору), безналичным платежом на основании счета Исполнителя и подписанного Сторонами акта сдачи-приемки оказанных услуг.

## Датой платежа является дата проведения операции по списанию соответствующей суммы со счета Заказчика для ее зачисления на счет Исполнителя. Дата платежа определяется по банковской отметке на соответствующем платежном поручении Заказчика.

# ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

## За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Заказчик и Исполнитель несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## В случае нарушения сроков оказания услуг по вине Исполнителя по сравнению со сроком (-ами), определенным (-ыми) в Спецификации (Приложение 1 к настоящему Договору), Заказчик вправе потребовать от Исполнителя уплаты неустойки (пени) в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от стоимости оказания услуг, не оказанных в срок, за каждый день просрочки, но не более 10% от стоимости услуг, по оказанию которых возникла задержка.

## В случае нарушения Заказчиком срока (-ов) оплаты по сравнению со сроком (-ками), определенным (-ыми) в Спецификации (Приложении 1 к настоящему Договору), Исполнитель вправе потребовать от Заказчика уплаты неустойки (пени) в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от невыплаченной в срок суммы за каждый день просрочки, но не более 10% от стоимости услуг, по которым нарушен срок оплаты.

## Начисление и уплата неустоек осуществляется на основании полученного письменного требования Стороны. Стороны пришли к соглашению о том, что размер неустойки (пени), определенный в настоящем Договоре, соразмерен последствиям нарушения принятых на себя обязательств и выплата такой неустойки (пени) одной Стороной другой Стороне не приведет к необоснованному обогащению этой Стороны.

## В случае оказания Исполнителем услуг с отступлениями от настоящего Договора Заказчик вправе по своему выбору потребовать от Исполнителя:

- соразмерного уменьшения цены услуг;

- безвозмездного устранения недостатков в согласованный Сторонами срок.

В случае отказа Исполнителя в безвозмездном устранении недостатков в согласованный Сторонами срок, Заказчик имеет право возмещения своих документально подтвержденных расходов на устранение недостатков, в размере, не превышающем определенную настоящим Договором месячную стоимость некачественно оказанных услуг поддержки эксплуатации программного обеспечения или определенную настоящим Договором стоимость некачественно оказанных разовых услуг.

## Общий размер ответственности Исполнителя по настоящему Договору в любом случае не может превышать 10% от всей суммы полученного вознаграждения за период действия Договора в отношении всех сумм убытков, упущенной выгоды, неустоек, иных расходов и издержек, связанных с исполнением Договора и использованием (или невозможностью использовать) Программ вследствие ненадлежащего оказания услуг Исполнителем по настоящему Договору, их отдельных компонентов или функций (в том числе вследствие возможных ошибок и неисправностей Программ вследствие ненадлежащего оказания услуг Исполнителем по настоящему Договору), возникших у Заказчика.

## Исполнитель не несет ответственность за какие-либо убытки либо неполученную прибыль Заказчика, возникшие:

- вследствие решения Заказчика об использовании (либо неиспользовании) Программ;

- в результате неполучения Заказчиком ожидаемого им результата от использования Программ;

- в результате использования Заказчиком (третьими лицами) Программ и их обновлений.

8.8. Исполнитель не несёт ответственности за ущерб, вызванный ошибками, сбоями и неправильным функционированием компонентов Программ, не связанным с оказанием услуг по настоящему Договору.

# КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

9.1. В целях настоящего Договора используемые в настоящем разделе понятия имеют значения, указанные в Федеральном законе от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне», кроме этого, употребляются следующие понятия, имеющие следующие значения:

- информация, подлежащая защите (далее - Информация), - информация, определенная Сторонами как конфиденциальная;

- режим конфиденциальности Информации - правовые, организационные, технические и иные принимаемые обладателем информации, подлежащей защите, меры по охране ее конфиденциальности;

- носитель Информации - информационный ресурс, на котором зафиксирована/содержится информация, подлежащая защите, в виде символов, технических решений и процессов (на бумаге, на электронных носителях, в виде электронного сообщения и т.д.);

- Информационный ресурс - совокупность некоторого объема информации, методов ее обработки и отображения, размещенная в информационной системе;

- Информационная система - совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств, используемых Стороной на законных основаниях (собственность, аренда и т.д.);

- Передающая сторона – обладатель Информации, передающий ее другой стороне;

- Принимающая сторона – сторона, принимающая Информацию от ее обладателя.

9.2. В целях охраны конфиденциальности Информации Стороны устанавливают режим конфиденциальности Информации, обеспечиваемый каждой из Сторон в своей организации.

9.3. Стороны для обмена Информацией устанавливают следующие адреса/домены для взаимодействия с использованием средств Электронной почты:

1) Адрес или домен Электронной почты для направления сообщений Исполнителя: домен «gnivc.ru»;

2) Адрес или домен Электронной почты для направления сообщений Заказчика: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

9.4. При передаче Информации обладатель этой Информации в письменной форме  
(к таковой относятся в том числе сообщения электронной почты) сообщает Принимающей стороне о ее конфиденциальности, а Принимающая сторона принимает ее как таковую.

9.5. Обмен Информацией может осуществляться:

- путем передачи Информации по электронным каналам связи с использованием средств защиты информации в соответствии с федеральными законами в порядке, указанном в п. 9.3 настоящего Договора;

- посредством доступа к информационным ресурсам (системам), в которых хранится и обрабатывается Информация, после выполнения установленных Сторонами правил и процедур, необходимых для предоставления такого доступа;

- путем передачи Информации в устной форме в рамках переговоров (рабочей встречи, совещания), проводимых Сторонами в целях исполнения настоящего Договора.

9.6. Факты приема-передачи Информации по электронной почте, а также факты доступа Сторон к информационным ресурсам (системам), в которых хранится и обрабатывается эта информация, фиксируются в электронных журналах регистрации событий данных ресурсов (систем) и признаются Сторонами надлежащим способом фиксации факта приема-передачи Информации.

9.7. Факт передачи Информации в устной форме фиксируется в протоколе переговоров (рабочей встречи, совещания) Сторон с указанием в протоколе краткого содержания передаваемой Информации и обязательным подписанием протокола всеми участниками переговоров.

9.8. Передающая сторона имеет право определять конфиденциальность передаваемой информации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и своими локальными нормативными актами.

9.9. Передающая сторона обязана фиксировать факт передачи Информации в устной форме в протоколе переговоров (рабочей встречи, совещания), проводимых Сторонами в целях исполнения настоящего Договора.

9.10. Принимающая сторона имеет право письменно запрашивать у Передающей стороны необходимую для исполнения договорных обязательств Информацию с указанием формы и сроков ее предоставления.

9.11. Каждая из Сторон согласна с тем, что ее работники могут использовать Информацию, полученную ею от другой Стороны, только для целей исполнения прав и обязанностей по настоящему Договору.

9.12. Принимающая сторона обязана:

- Обеспечивать режим конфиденциальности в отношении полученной Информации в соответствии с настоящим Договором, не осуществлять продажу, обмен, опубликование, разглашение, раскрытие полученной информации любым третьим лицам, за исключением привлекаемых к оказанию услуг в соответствии с п. 3.3 настоящего Договора, любым из существующих способов без предварительного письменного согласия ее обладателя;

- использовать полученную от Передающей стороны Информацию исключительно для целей и в порядке, предусмотренных взаимными обязательствами по настоящему Договору;

- незамедлительно сообщить Передающей стороне обо всех фактах, свидетельствующих о том, что полученная Информация была известна Получающей стороне до момента ее получения от Передающей стороны;

- принять все необходимые меры к недопущению разглашения Информации, полученной от Передающей стороны;

- обеспечить неразглашение Информации подчиненными работниками, допущенными к получению Информации и работе с ней;

- не копировать и не воспроизводить Информацию, за исключением случаев, когда это необходимо для исполнения договорных обязательств. К копиям должны применяться те же требования по соблюдению конфиденциальности, что и к оригиналам;

- по письменному требованию Передающей стороны (в зависимости от содержания требования):

- незамедлительно прекратить использование ее Информации;

- возвратить все полученные материальные носители Информации Передающей стороне в течение десяти календарных дней после получения вышеуказанного требования;

- уничтожить все копии и воспроизведения Информации в любой форме. В случае наличия Информации в системе резервного копирования или на резервных копиях, Принимающая сторона обязана предпринимать все меры по удалению данной информации из резервных копий;

- подтвердить в письменной форме выполнение вышеперечисленных требований Передающей стороны;

- не позднее, чем на следующий рабочий день письменно уведомить Передающую сторону:

- о факте изъятия (выемки, ареста) у Получающей стороны Информации Передающей стороны;

- о повреждении, утрате, хищении и других случаях выбытия из владения Получающей стороной Информации Передающей стороны;

- не разглашать факт получения от Передающей стороны любой Информации;

- незамедлительно, в течение одного рабочего дня, сообщить другой Стороне о допущенном либо ставшем известном факте разглашения или угрозы разглашения, незаконном получении или незаконном использовании Информации Передающей стороны третьими лицами;

- обеспечить порядок хранения переданных носителей и обращения с Информацией, исключающий нарушение условий настоящего раздела.

9.13. Каждая Сторона сохраняет все права на принадлежащую ей Информацию. Передача Информации в соответствии с настоящим Договором никаким образом не должна рассматриваться как предоставление Получающей стороне прямо или косвенно каких бы то ни было лицензий, имущественного права, права собственности или интереса в отношении Информации.

9.14. Ни одно из положений настоящего раздела не должно рассматриваться как обязывающее какую-либо из Сторон передать Информацию другой Стороне.

9.15. В случае использования Информации с нарушением требований настоящего раздела Получающая сторона обязана возместить Передающей стороне причиненные ей вследствие указанных действий убытки.

9.16. Получающая сторона не несет ответственности за нарушения условий и обязательств по настоящему разделу Договора, если полученная ею от Передающей стороны Информация:

- стала общеизвестной либо известной определенному лицу (кругу лиц) иначе, чем в результате нарушения Получающей стороной настоящего раздела Договора, в частности, в результате форс-мажорных обстоятельств, связанных с получением доступа к Информации третьими лицами в результате действия правительственных органов или иных органов власти, стихийных бедствий, военных действий и других обстоятельств;

- разглашена Получающей стороной в порядке и по основаниям, предусмотренным федеральными законами Российской Федерации при условии, что Получающая сторона незамедлительно известит Передающую сторону о факте такой передачи в порядке, предусмотренном п. 9.12 настоящего раздела Договора;

- разглашена по предварительному письменному разрешению Передающей стороны в оговоренном Сторонами объеме.

9.17. Если часть Информации подпадает под одно или несколько исключений, перечисленных в п. 9.16 настоящего Договора, остальная Информация продолжает оставаться предметом ограничений, предусмотренных настоящим разделом Договора.

9.18. При прекращении оказания услуг по настоящему Договору или при его расторжении Стороны обязаны передать друг другу все полученные ими материальные носители и уничтожить все копии и воспроизведения Информации в любой форме.

9.19. После прекращения оказания услуг по настоящему Договору или при его расторжении Стороны обязуются не разглашать полученную ими Информацию в течение 5 (пяти) лет с момента прекращения оказания услуг по настоящему Договору или его расторжения.

9.20. Положения настоящего раздела, предусматривающие ответственность за разглашение Информации, а также обязанности по поддержанию конфиденциальности Информации, сохраняют свое действие в течение сроков, указанных в п. 9.19 настоящего Договора.

9.21. В случае реорганизации или ликвидации одной из Сторон, Стороны обязуются уведомить друг друга о предстоящем факте реорганизации или ликвидации не менее чем за 2 месяца до его осуществления.

9.22. При реорганизации Сторон права и обязанности, связанные с охраной конфиденциальности Информации, которая передана Стороной или получена от другой Стороны, переходят в порядке правопреемства следующим образом:

- при слиянии Стороны с другим юридическим лицом – ко вновь возникшему юридическому лицу;

- при присоединении Стороны к другому юридическому лицу – к присоединившему юридическому лицу;

- при разделении Стороны или при выделении из состава Стороны одного или нескольких юридических лиц – к тому юридическому лицу, к которому согласно разделительному балансу перешли права и обязанности по настоящему Договору;

- при преобразовании Стороны в другое юридическое лицо – ко вновь возникшему юридическому лицу.

9.23. Во всем, что прямо не оговорено в настоящем разделе Договора, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

# ЗАВЕРЕНИЯ ОБ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ

## Настоящим Заказчик гарантирует и подтверждает отсутствие каких-либо ограничений полномочий лиц, подписывающих Договор, установленных в соответствии со ст. 174 Гражданского кодекса Российской Федерации, содержащихся в положениях и (или) иных внутренних документах об органах управления, филиале, представительстве Заказчика и (или) отсутствие положений и (или) иных внутренних документов об органах управления, филиале, представительстве Заказчика.

## Каждая Сторона заверяет, что против нее или ее имущества не возбуждены судебные и административные разбирательства, препятствующие данной сделке, и нет оснований полагать, что такие разбирательства потенциально возможны в будущем.

## Каждая Сторона заверяет, что она не является банкротом и Стороной не предпринимались и не планируются к совершению действия, направленные на банкротство, и насколько известно этой Стороне, нет оснований полагать, что такие действия потенциально возможны в будущем.

## Каждая Сторона заверяет, что заключение настоящего Договора не нарушает и не нарушит никаких положений учредительных документов и локальных нормативно-правовых актов Стороны или действующего законодательства Российской Федерации.

## Заказчик ознакомлен с Уставом Исполнителя, в том числе в части ограничений полномочий генерального директора Исполнителя.

## Настоящим Стороны подтверждают отсутствие заинтересованности при заключении настоящего Договора в соответствии с требованиями, предусмотренными законодательством Российской Федерации, в т.ч. п. 1 ст. 81 Федерального закона от 26.12.1995 № 208-ФЗ «Об акционерных обществах».

## Настоящий Договор не является для Сторон крупной сделкой.

## К положениям настоящего раздела применяется ст. 431.2 Гражданского кодекса Российской Федерации.

# ФОРС-МАЖОР

## Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К таким обстоятельствам относятся в том числе: война (включая гражданскую войну), эмбарго, пожар, наводнения и иные стихийные бедствия, взрывы, принятые после заключения настоящего Договора запретительные акты компетентных органов государственной власти, препятствующие исполнению настоящего Договора. Любые из этих событий должны рассматриваться как форс-мажор. В случае получения одной из Сторон информации о форс-мажорных обстоятельствах, которые повлияют на выполнение настоящего Договора, Сторона должна в наиболее короткий возможный срок письменно уведомить об этом другую Сторону.

## При наступлении обстоятельств непреодолимой силы Сторона должна в течение 10 (десяти) рабочих дней известить о них в письменном виде другую Сторону. Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, должна незамедлительно предоставить другой Стороне официальные документы, удостоверяющие наличие этих обстоятельств и, по возможности, дающие оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по настоящему Договору.

## Если Сторона, подвергшаяся воздействию обстоятельств непреодолимой силы, не направит в течение 10 (десяти) рабочих дней извещение, предусмотренное в п. 11.2 настоящего Договора, то такая Сторона лишается права ссылаться на такие обстоятельства как на основание освобождения ее от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору.

## В случаях наступления обстоятельств непреодолимой силы срок выполнения Стороной обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют эти обстоятельства и их последствия.

## Если форс-мажорные обстоятельства продолжается более 90 (девяноста) календарных дней, то любая из Сторон имеет право прекратить действие настоящего Договора, предварительно письменно уведомив другую Сторону не менее чем за 10 (десять) календарных дней. Стороны не возмещают друг другу убытки, причиненные неисполнением обязательств, вызванных форс-мажорными обстоятельствами.

## Стороны установили, что введение какой-либо юрисдикцией, государством, объединением государств и (или) участниками какого-либо международного договора в отношении Российской Федерации, Стороны, должностного лица Стороны, участника Стороны, конечного бенефициара Стороны и (или) аффилированного лица Стороны санкций, запретов и (или) ограничений и тому подобных мер не является обстоятельством непреодолимой силы по настоящему Договору.

# ИЗМЕНЕНИЯ ДОГОВОРА

## Любые положения настоящего Договора могут быть изменены, отменены или прекращены по инициативе любой из Сторон. Изменения, отмена или прекращение действия положений настоящего Договора должны быть оформлены в письменном виде как дополнение к настоящему Договору, вступающее в силу после подписания его обеими Сторонами.

## Изменение Спецификаций происходит в порядке, предусмотренном п. 12.1 настоящего Договора.

## Изменение существующих или разработка новых Спецификаций настоящего Договора может быть инициирована любой из Сторон. Формулирование и оформление проекта Спецификаций осуществляет Исполнитель.

## Изменение требований к количеству и качеству предоставляемых услуг, критериев и порядка оценки предоставляемых услуг в обязательном порядке оформляются изменением существующих или разработкой новых Спецификаций к настоящему Договору.

# УВЕДОМЛЕНИЯ

## Любое юридически значимое уведомление, претензия или иное сообщение (далее – уведомление), направляется Сторонами друг другу почтой или телеграммой по адресу Стороны, указанному в разделе 18 настоящего Договора, либо посредством доставки курьером, при этом оно должно быть оформлено в простой письменной форме на бумажном носителе и подписано уполномоченным представителем Стороны. Такое уведомление считается полученным Стороной: а) с момента его вручения адресату под расписку или б) в дату, указанную на штемпеле почтового отделения получателя на уведомлении о вручении.

## Стороны согласовали возможность обмена информационными запросами, сопутствующими взаимодействию Сторон по Договору, в том числе по электронной почте, указанной в настоящем Договоре, а также посредством использования специализированной системы ServiceDesk, предоставляемой Исполнителем. Сторона, направившая сообщение, не несет ответственности за задержку доставки сообщения, если такая задержка явилась результатом неисправности систем связи другой Стороны, действия (бездействия) провайдеров другой Стороны или обстоятельств непреодолимой силы.

## Адреса электронной почты, по которым осуществляется взаимодействие Сторон по Договору:

1. Исполнитель: Pakhomov@gnivc.ru;
2. Заказчик: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
3. Доступ к специализированной системе ServiceDesk (ЕСТП) в сети интернет осуществляется по ссылке: <https://ext-support.gnivc.ru/>
4. Реквизиты доступа Заказчика к специализированной системе ServiceDesk предоставляются после направления Заказчиком на адрес электронной почты [sm-support@gnivc.ru](mailto:sm-support@gnivc.ru) Заявки на предоставление доступа к ServiceDesk (ЕСТП) по форме указанной в Приложении №  3 к настоящему Договору, в течение 2 (двух) рабочих дней.

## Доказательством передачи уведомления по электронной почте от Стороны получателя Стороне отправителя является сам факт направления Стороной отправителем сообщения по электронной почте, содержащего уведомление, по адресу(-ам) электронной почты Стороны получателя, указанному в настоящем пункте Договора.

# СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

## Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует до полного исполнения взятых на себя обязательств.

## Действие настоящего Договора распространяется на отношения Сторон, возникшие с «\_\_\_»\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года.

## Любая из Сторон имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора в случае письменного уведомления другой Стороны о своих намерениях, не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты прекращения настоящего Договора.

## Исполнитель имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора без соблюдения установленного в п. 14.3 срока уведомления Заказчика и без возмещения каких-либо убытков Заказчику, вызванных досрочным прекращением Договора, в случае неисполнения Заказчиком обязательств по п. 3.7 и 3.8 настоящего Договора. Договор считается расторгнутым по данному основанию в день получения Заказчиком уведомления Исполнителя, если иной срок не будет указан в уведомлении.

## В случае расторжения или прекращения настоящего Договора Стороны производят взаиморасчет не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента такого расторжения, включающий оплату предоставленных на момент прекращения Договора услуг.

# РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ. ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО

## Настоящий Договор, порядок его исполнения, а также все споры, вытекающие из настоящего Договора, регулируются законодательством Российской Федерации.

## Все споры, разногласия или требования, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, в том числе касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, подлежат обязательному рассмотрению в процессе переговоров Сторон.

## Претензионный порядок урегулирования споров будет применяться Сторонами в случаях, предусмотренных законом. Претензия в рамках настоящего Договора должна быть направлена в порядке, предусмотренном разделом 13 Договора. Ответ на претензию должен быть отправлен в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента ее доставки.

## В случае неразрешения спора в претензионном порядке спор подлежит рассмотрению в Арбитражном суде города Москвы.

# АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

16.1. Настоящая Антикоррупционная оговорка (далее по тексту – «Оговорка») отражает приверженность Сторон Договора, их аффилированных лиц, работников и/или посредников принципам открытого и честного ведения бизнеса, направлена на минимизацию рисков вовлечения указанных лиц в коррупционную деятельность, а также на поддержание деловой репутации Сторон Договора на высоком уровне.

16.2. Стороны Договора пришли к обоюдному согласию о необходимости подписания Оговорки, Стороны Договора подтверждают, что решение о подписании Оговорки является добровольным и осознают смысл и последствия нарушения условий Оговорки.

16.3. Стороны Договора подтверждают, что ведут легитимную хозяйственную деятельность и имеют только законные источники финансирования.

16.4. Стороны Договора обязуются соблюдать, а также обеспечивать соблюдение их аффилированными лицами, работниками и посредниками настоящей Оговорки, а также оказывать друг другу содействие в случае действительного или возможного нарушения её требований.

16.5. Стороны Договора обязуются не совершать, а также обязуются обеспечивать, чтобы их аффилированные лица, работники и посредники, не совершали прямо или косвенно следующих действий:

16.5.1. Платить или предлагать уплатить денежные средства или предоставить иные ценности, безвозмездно выполнить работы (услуги) и т.д. прямо или косвенно публичным органам, должностным лицам, лицам, которые является близким родственниками должностных лиц, либо лицам, иным образом связанным с государством, в целях неправомерного получения преимуществ для Сторон Договора, их аффилированных лиц, работников или посредников.

16.5.2. Платить или предлагать уплатить денежные средства или предоставить иные ценности, безвозмездно выполнить работы (услуги) и т.д. прямо или косвенно работникам другой Стороны, её аффилированных лиц, с целью обеспечить совершение ими каких-либо действий в пользу стимулирующей Стороны (предоставить неоправданные преимущества, предоставить какие-либо гарантии, ускорить существующие процедуры и т.д.).

16.5.3. Действий, квалифицируемых применимым для целей Договора законодательством, как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, а также иных действий нарушающих действующее антикоррупционное законодательство и международные акты о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

16.6. В случае возникновения у Стороны Договора подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящей Оговорки, соответствующая Сторона обязуется уведомить другую Сторону в письменной форме и имеет право приостановить исполнение обязательств по Договору до получения подтверждения от другой Стороны Договора, что нарушение не произошло или не произойдет. Такое письменное подтверждение должно быть направлено в течение десяти рабочих дней с даты получения письменного уведомления. Стороны Договора обязуются совместно вести письменные и устные переговоры по урегулированию спорной ситуации.

16.7. В письменном уведомлении Сторона Договора обязана сослаться на факты или представить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящей Оговорки другой Стороной Договора её аффилированными лицами, работниками и/или посредниками, выраженное в действиях, квалифицируемых применимым законодательством, как дача или получение взятки, коммерческий подкуп, а также иных действиях нарушающих применимое антикоррупционное законодательство и международные акты о противодействии легализации (отмыванию) доходов полученных преступным путем.

16.8. В случае нарушения одной из Сторон Договора обязательств воздерживаться от запрещенных в настоящей Оговорке действий и/или неполучения другой Стороной в установленные настоящей Оговоркой сроки подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, другая Сторона вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате нарушения условий Договора в части настоящей Оговорки.

# ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

## Любые изменения или дополнения к настоящему Договору оформляются в письменном виде и вступают в силу только после их подписания уполномоченными представителями Сторон.

## Права и обязанности одной из Сторон Договора не могут быть переданы третьей Стороне без предварительного письменного согласия другой Стороны, если иное не предусмотрено настоящим Договором.

## Если иное не предусмотрено настоящим Договором, в случае выявления противоречий между положениями настоящего Договора и условиями какого-либо приложения к нему, должны применяться положения настоящего Договора.

## Стороны договорились, что в настоящем Договоре понятие «рабочий день» определяется как любой день недели, кроме установленных законодательством Российской Федерации нерабочих праздничных дней, выходных дней, под которыми понимаются суббота и воскресенье (за исключением случаев переноса выходных дней на другие дни), перенесенных выходных дней, а также нерабочих дней, установленных нормативными актами, действие которых распространяется на кредитные организации.

## Стороны обязуются уведомлять друг друга об изменении своих реквизитов, адресов (далее – реквизиты). Стороны уведомляют друг друга об изменении реквизитов в письменной форме, в порядке, установленном п. 13.1. настоящего Договора.

## Неотъемлемой частью настоящего Договора являются:

* Приложение 1 - Спецификация;
* Приложение 2 - Порядок работы с обращениями Заказчика;
* Приложение 3 - Форма Заявки на предоставление доступа к ServiceDesk (ЕСТП).

# РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Исполнитель:**  **АО «ГНИВЦ»**  Адрес: 125373, г. Москва, Походный проезд, домовладение 3, строение 1  ИНН 7733284010  КПП 997750001  ОГРН 1167746447461  Банковские реквизиты:  р/с 40502810700050000015  в Банке ВТБ (ПАО)  к/с 30101810700000000187  БИК 044525187  e-mail: info@gnivc.ru  тел.: 8 (495) 913-02-24 | | **Заказчик:**  Место для ввода текста.  Адрес местонахождения:  Почтовый адрес:  ИНН  КПП  ОГРН  Банковские реквизиты:  р/с  в  БИК  e-mail: |
| **Исполнитель:** | **Заказчик:** | | |
| Генеральный директор | Место для ввода текста. | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Богатырев О.Г./ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | | |
| м.п. | м.п. | | |

Приложение 1

к договору на оказание услуг по

пуско-наладке и поддержке эксплуатации

# программного обеспечения

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**СПЕЦИФИКАЦИЯ НА УСЛУГИ**

1. Исполнитель обязан оказать Заказчику следующие услуги:

| **№**  **п/п** | **Описание услуг** | | **Характер услуг, сроки оказания услуг** | **Стоимость услуг, в руб., в т.ч. НДС 20%,**  **Порядок оплаты** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Виды услуг** | **Содержание оказываемых услуг** |
| **1.** | **Пуско-наладка Программ (удаленно, при наличии необходимого уровня доступа)** | Услуги по пуско-наладке Программ для подключения к сети Цифровой платформы распределенного реестра ФНС России для группы не более 6 (шести) узлов, консультированию работников Заказчика, включая:   * подготовка инфраструктуры Заказчика для пуско-наладки программного обеспечения; * развертывание и пуско-наладка общесистемного программного обеспечения; * развертывание и пуско-наладка прикладного программного обеспечения; * развертывание подсистемы мониторинга и подключение к ней компонентов прикладного программного обеспечения (при необходимости и наличии технической возможности); * мониторинг параметров функционирования информационной системы и инфраструктуры – в течение одного месяца после пуско-наладки (при развернутой подсистеме мониторинга); * первая линия поддержки (регистрация обращений; консультирование по телефону и электронной почте) – в течение одного месяца после пуско-наладки; * обработка обращений, анализ и диагностика выявленных проблем – в течение одного месяца после пуско-наладки; * миграция (загрузка) в прикладное программное обеспечение исторических данных Заказчика – в течение одного месяца после пуско-наладки; * консультирование по вопросам функционирования общесистемного и прикладного программного обеспечения, интеграции с информационными системами Заказчика – в течение одного месяца после пуско-наладки.   Срок на пуско-наладку – один месяц с даты начала оказания услуг. | Разовая услуга, в течение 2 (двух) месяцев с даты начала оказания услуг, предусмотренной п. 3.7 Договора | Стоимость услуг:  1 152 000 (Один миллион сто пятьдесят две тысячи) рублей 00 копеек.  Стоимость услуг подлежит уплате Заказчиком не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента приемки услуг в порядке, установленном п. 6.1, 6.3 и 6.6. настоящего Договора |
| **2.** | **Поддержка эксплуатации Программ (удаленно, при наличии необходимого уровня доступа)** | Услуга по поддержке эксплуатации Программ для группы не более 6 (шести) узлов, консультированию работников Заказчика оказывается в случае, если узел (узлы) блокчейн-платформы подключены к блокчейн-сети Цифровой платформы распределенного реестра ФНС России».  Критерии подключения к блокчейн-сети:   * адреса блокчейн узлов зарегистрированы в сети; * на адреса выданы лицензии, лицензии активированы; * присутствует сетевая связность, в списке подключенных к сети узлов на узле ФНС отображается узел Заказчика; * с узла Заказчика отправлена в сеть хотя бы одна бизнес-транзакция.   Услуга по поддержке эксплуатации программного обеспечения, консультированию работников Заказчика, включая:   * администрирование прикладного программного обеспечения (управление пользователями, предоставление выгрузок данных, осуществление операций, требующих привилегированного доступа); * мониторинг параметров функционирования информационной системы и инфраструктуры (при наличии технической возможности инфраструктуры); * первая линия поддержки (регистрация обращений в системе ServiceDesk (ЕСТП); консультирование по электронной почте); * обработка обращений, анализ и диагностика выявленных проблем; * устранение проблем функционирования прикладного программного обеспечения; * обновление прикладного программного обеспечения; * обновление общесистемного программного обеспечения (базы данных, сервера приложений, платформа контейнеризации и т.д.). Осуществляется только при использовании технологического стека из п.2.3 Договора; * администрирование операционных систем и платформы виртуализации (при наличии технической возможности инфраструктуры и отсутствии ограничений со стороны службы информационной безопасности Заказчика). Осуществляется только при использовании технологического стека из п.2.3 Договора; * миграция (загрузка) в прикладное программное обеспечение исторических данных Заказчика (в ответственность Исполнителя не входит подготовка и контроль качества данных). Исполнитель не несет ответственность за полноту, достоверность данных Заказчика в процессе миграции (загрузки) в прикладное программное обеспечение * консультирование по вопросам функционирования общесистемного и прикладного программного обеспечения, интеграции с информационными системами Заказчика; * предоставление отчетов по сопровождению информационной системы, оценка производительности инфраструктуры и выработка рекомендаций по расширению (при необходимости) | Ежемесячная услуга, в течение \_\_(\_\_\_\_\_\_) месяца(ев) с даты, следующей за датой завершения оказания услуг по п. 1 Спецификации, либо с даты получения уведомления Заказчика о подключении в соответствии с п. 3.8 Договора | Ежемесячная стоимость услуг: 576 000 (Пятьсот семьдесят шесть тысяч) рублей 00 копеек.    Общая стоимость услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Стоимость услуг подлежит уплате Заказчиком не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента приемки услуг за отчетный месяц в порядке, установленном п. 6.2, 6.3 и 6.6 настоящего Договора |

2. Уровень оказания сервиса:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип инцидента** | **Время реакции (первой обратной связи), часы** | **Максимальное время решения, часы** | **Типы поддержки** | **Рабочий день (по московскому времени)** |
| Критический инцидент | 0,5 | 12 | 10х5х365 | с 10:00 до 20:00 |
| Некритический инцидент | 1 | 18 | 10х5х365 | с 10:00 до 20:00 |
| Обращение за консультированием | 2 | 24 | 10х5х365 | с 10:00 до 20:00 |

Типы инцидентов:

* критический инцидент – нештатная ситуация, которая приводит к неработоспособности или к существенному ухудшению работоспособности программного обеспечения, что вызывает остановку ключевых бизнес-процессов или невозможность их альтернативного исполнения;
* некритический инцидент – все остальные нештатные ситуации, которые не оказывают существенного негативного влияния на работоспособность программного обеспечения;
* обращение за консультированием –- запрос информационного характера, не связанный с нештатными ситуациями

Размещение обращений в системе ServiceDesk (ЕСТП) осуществляется Заказчиком в соответствии с Приложением 2 к настоящему Договору.

**ПОДПИСИ СТОРОН:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:** | **Заказчик:** |
| Генеральный директор | Место для ввода текста. |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Богатырев О.Г./ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |
| м.п. | м.п. |

Приложение 2

к договору на оказание услуг по

пуско-наладке и поддержке эксплуатации

# программного обеспечения

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Порядок работы с обращениями Заказчика**

1. **Порядок регистрации пользователей, предоставления доступа**
   1. Доступ к ServiceDesk (ЕСТП) Исполнителяосуществляется в течение 2 (двух) рабочих дней после предоставления Заявки по форме, согласно Приложению 3 к настоящему Договору, на адрес электронной почты: [sm-support@gnivc.ru](mailto:sm-support@gnivc.ru) путем отправки уведомления на рабочие электронные адреса регистрируемых сотрудников Заказчика о регистрации на ЕСТП. В уведомлениях указываются параметры входа на ЕСТП (ссылка для входа, логин и пароль).

При первом входе на ЕСТП каждый пользователь должен заменить пароль входа.

* 1. Исполнитель регистрирует не более 7 (семи) сотрудников (инициаторы обращений).

В случае отсутствия необходимости в использовании существующей учетной записи пользователя на ЕСТП, в том числе: при увольнении сотрудника, изменении его должностных обязанностей, необходимо направить уведомление на адрес sm-support@gnivc.ru в виде электронного письма (в произвольной форме), в котором указать ФИО сотрудника с просьбой заблокировать его учетную запись. Взамен заблокированного сотрудника можно зарегистрировать нового пользователя.

1. **Общие требования к поддержке эксплуатации программного обеспечения** 
   1. Поддержка эксплуатации программного обеспечения, в объеме, предусмотренном Приложением 1 к настоящему Договору, осуществляется службой технической поддержки – ЕСТП.
   2. Исполнитель обеспечивает исполнение обращений (предоставление решений по обращениям) в ЕСТП Заказчика службой технической поддержки в срок, определяемый приоритетом (типом инцидента), определяемым Исполнителем согласно Приложению 1 к настоящему Договору. При этом время решения обращений службой технической поддержки Исполнителя включает время на диагностику и направление запросов на получение дополнительной информации от инициатора. Время с момента направления запроса на получение дополнительной информации от инициатора и до момента получения ответа инициатора не включается в сроки, указанные в п. 2 Приложения 1 к настоящему Договору и продлевает время реакции.

При этом, если Исполнитель определяет, что обращение, полученное в ЕСТП, выходит за рамки обязательств по настоящему Договору, он должен осуществить возврат обращения в ЕСТП с соответствующим комментарием в период времени, отведенного на реакцию согласно Приложению 1 к настоящему Договору.

* 1. Процедура обработки обращений службой технической поддержки Исполнителя включает в себя анализ, классификацию, приоритезацию, затребование уточнений и предоставление решений по обращениям.

            В предоставляемых службой технической поддержки Исполнителя решениях должны содержаться рекомендации для инициатора обращения, исправляющие ошибку и/или ее последствия и/или разъяснения о порядке работы в программном обеспечении, предоставляемых в качестве консультаций пользователям.

            При невозможности решения обращения только лишь силами службы технической поддержки Исполнителя, по согласованию с Заказчиком Исполнитель имеет право направить запрос на получение дополнительной информации в порядке, предусмотренном п. 2.2 настоящего Приложения, для документирования и анализа проблемы, анализа корневых причин и выработки решения.

1. **Режим работы ЕСТП**
   1. Прием и регистрация обращений осуществляется круглосуточно.

Обработка и предоставление ответов осуществляется по рабочим дням с 10:00 до 20:00 мск.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Исполнитель:** | **Заказчик:** |  |
| Генеральный директор | Место для ввода текста. |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Богатырев О.Г./ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |  |
| м.п. | м.п. |  |

Приложение 3

к договору на оказание услуг по

пуско-наладке и поддержке эксплуатации

программного обеспечения

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Форма**

**Заявка** **на предоставление доступа к ServiceDesk (ЕСТП)**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

(подпись уполномоченного представителя Заказчика)

Конец Формы

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:** | **Заказчик:** |
| Генеральный директор | Место для ввода текста. |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Богатырев О.Г./ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |
| м.п. | м.п. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Данные пользователя** | |
| 1 | Фамилия |  |
| 2 | Имя |  |
| 3 | Отчество |  |
| 4 | Организация (указать наименование и код организации) |  |
| 5 | Отдел |  |
| 6 | Должность |  |
| 7 | Рабочий электронный адрес |  |
| 8 | Городской телефон |  |
| 9 | Наименование программного обеспечения (или нескольких), по которому будет осуществляться подача обращений (для внешних пользователей) |  |