**ДОГОВОР**

**на оказание услуг технической поддержки хранилища данных и базы данных**

**длянуждАО «ЭнергосбыТ Плюс»**

г. Москва «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

**Акционерное общество «ЭнергосбыТ Плюс» (АО «ЭнергосбыТ Плюс»),** именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**, в лице Директора по ИТ Азизова К.Р., действующего на основании доверенности от 12.09.2022, с одной стороны, и

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_),** именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий договор, далее по тексту «Договор», о нижеследующем:

### Предмет Договора

* 1. Исполнитель обязуется оказать услуги **технической поддержки хранилища данных и базы данных для нужд АО «ЭнергосбыТ Плюс»**, далее по тексту «Услуги», в соответствии с Техническим заданием (Приложение №1 к Договору) в сроки, определенные настоящим Договором, а Заказчик обязуется принять их и оплатить обусловленную Договором цену в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором.
  2. Результатом оказанных Услуг по настоящему Договору является выполнение **технической поддержки хранилища данных и базы данных для нужд АО «ЭнергосбыТ Плюс»** согласно Техническому заданию (Приложение №1 к Договору).
  3. Услуги по настоящему Договору оказываются для нужд **АО «ЭнергосбыТ Плюс»**.
  4. Услуги по настоящему Договору оказываются дистанционно посредством удаленного доступа.
  5. Предусмотренные настоящим Договором Услуги оказываются в полном соответствии с требованиями, указанными в Техническом задании (Приложение №1 к Договору) и действующим законодательством РФ.

### Цена Договора (Цена Услуг)

* 1. Максимальная цена (стоимость) подлежащих оказанию Услуг по настоящему Договору составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), в том числе НДС (20%) – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), далее по тексту **«Цена Услуг»**, и определена в Расчете стоимости (Приложение №2 к Договору).
  2. Цена Услуг включает накладные, командировочные расходы, компенсацию издержек Исполнителя связанных с исполнением обязательств по настоящему Договору и причитающееся ему вознаграждение.
  3. Общая максимальная Цена (стоимость) подлежащих оказанию Услуг является фиксированной и изменению не подлежит.
  4. Заказчик имеет право в одностороннем порядке пересматривать Цену Услуг в сторону уменьшения, если объем фактически оказанных Услуг меньше, чем предусмотрено утвержденным Техническим заданием.

### Порядок расчетов

* 1. Расчет за фактически оказанные по заявке Услуги производится в следующем порядке:

окончательный расчёт за оказанные Услуги с отсрочкой платежа не менее 60 (шестидесяти) и не более 90 (девяноста) календарных дней с даты подписания Сторонами акта сдачи-приемки оказанных услуг, при условии представления Исполнителем следующих документов:

а) счета;

б) акта сдачи-приемки оказанных услуг/УПД, подписанного Сторонами;

в) счета-фактуры,

г) отчета.

путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя или иными способами, не противоречащими законодательству РФ, в том числе путем передачи векселей и пр.

**В случае заключения Договора с СМСП**

Расчет за фактически оказанные по заявке Услуги производится Заказчиком в течение 7 рабочих дней с даты подписания Заказчиком подписанного и направленного Исполнителем отчета, акта сдачи-приемки оказанных Услуг/УПД на основании выставленного Исполнителем счета, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя или иными согласованными сторонами, не противоречащими законодательству РФ.

* 1. Счет-фактура выставляется Исполнителем в сроки и в соответствии с требованиями НК РФ.
  2. Обязательства Заказчика по оплате Услуг прекращаются надлежащим исполнением в соответствующей части с момента наступления одного из следующих обстоятельств: а) списания денежных средств с корреспондентского счета Банка Заказчика (Плательщика); б) получения Исполнителем уведомления (заявления) Заказчика об удержании (обращении денежных средств в пользу Заказчика) и/или зачете; в) в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации
  3. Исполнение Заказчиком обязательств по оплате Услуг, в соответствии с условиями Договора, является встречным и обусловлено исполнением Исполнителем обязательства по оказанию Услуги подтвержденного подписанным Сторонами акта сдачи-приемки оказанных услуг и по предоставлению полного комплекта документов, для соответствующего платежа в соответствии с п. 3.1. Договора.
  4. Стороны ежеквартально производят сверку расчетов. Результаты расчетов Стороны оформляют актом и направляют в адрес Заказчика до 10 числа месяца следующего за окончанием квартала.
  5. В каждом из следующих случаев, если Исполнитель не относится к СМСП:
* нарушение Исполнителем обязательств по настоящему Договору, в том числе сроков оказания Услуг;
* наличие Недостатков, нарушение сроков устранения Недостатков и/или не устранения Исполнителем Недостатков и/или замечаний Заказчика, либо уполномоченных организаций;
* в случае возникновения обстоятельств, предусмотренных действующим законодательством РФ и/или Договором, в результате которых Заказчик получил право отказаться от исполнения Договора;
* в случае обнаружения или заявления на результат оказанных Услуг прав третьих лиц;
* в иных случаях, предусмотренных Договором и иными нормативными актами,

Заказчик вправе по своему усмотрению приостановить исполнение своих обязательств по оплате Услуг по соответствующей заявке до момента устранения Исполнителем допущенных нарушений, в соответствии с условиями Договора, вне зависимости от наличия оснований и наступления сроков платежа.

* 1. Обязанности Исполнителя по предоставлению информации
     1. Исполнитель обязуется в течение 15 дней по истечении месяца, в котором были оказаны Услуги/по запросам Заказчика, предоставлять Заказчику следующую информацию:

- выписки из книги продаж с отражением счетов-фактур, выставленных в адрес Заказчика за отчетный период;

- декларации по НДС, отражающие сведения счетов-фактур по операциям с Заказчиком, с отметкой налогового органа об их получении;

- выписки из ведомости учета расчетов и прочих операций с Заказчиком в разрезе платежных поручений, отгрузок, входящих и исходящих сальдо расчетов за отчетный период.

Информация предоставляется Исполнителем в виде документов (копий документов), заверенных подписью руководителя или иного уполномоченного лица Исполнителя и печатью Исполнителя.

* + 1. В течение трех календарных дней с момента наступления события в письменном виде Исполнитель обязан уведомлять Заказчика о внесении изменений в налоговую отчетность (например, сторнирование операций, исключение их доходов), которые прямо или косвенно влекут риск возникновения налоговых претензий к Заказчику по Договору со стороны налогового органа.
    2. Обязанности, указанные в п.3.7. Договора, сохраняются за Исполнителем после окончания срока действия Договора в отношении услуг, оказанных по Договору.
    3. Исполнитель в полном объеме компенсирует Заказчику убытки, возникшие в результате налоговых претензий, по причине действий либо бездействия Исполнителя, связанных с недобросовестным исполнением своих налоговых обязательств в отношении доходов, полученных от Заказчика.
  1. Стороны особо отмечают, порядок расчетов, предусмотренный настоящим Договором, не предоставляет Исполнителю права требовать с Заказчика за период пользования денежными средствами уплаты процентов за пользование денежными средствами (законных процентов), предусмотренных ст. 317.1, ст.395 Гражданского кодекса Российской Федерации, процентов за пользование чужими денежными средствами, неустоек, пеней и иных финансовых санкций.

### Срок оказания Услуг

* 1. Сроки оказания Услуг:
     1. Общий срок оказания Услуг: с даты подписания договора Сторонами по «31» декабря 2024г.
     2. Сроки оказания Услуг по заявкам, оформляемым по формам Приложения №1 к Техническому заданию:

Начало: с даты подписания заявки Сторонами.

Окончание: дата, указанная в заявке.

* 1. Услуги по настоящему Договору должны быть начаты, произведены и завершены в соответствии со сроками, указанными в п.4.1. настоящего Договора. С учетом этого, срок направления Заказчиком последней заявки в рамках настоящего договора – не позднее 10 (десяти) дней до окончания срока, указанного в п.4.1.1. как срок окончания оказания услуг.
  2. Исполнитель обязан незамедлительно сообщать Заказчику обо всех обстоятельствах, которые могут повлиять и/или влияющих на сроки оказания Услуг, а также обо всех фактах отступления от сроков оказания Услуг и, исходя из имеющейся ситуации с целью защиты интересов Заказчика приостановить оказание Услуг до получения от Заказчика указаний.

Исполнитель, не предупредивший Заказчика об указанных выше обстоятельствах, либо продолживший оказание Услуг, не дождавшись получения от Заказчика ответа на предупреждение или несмотря на указание Заказчика о приостановлении оказания Услуг, не вправе ссылаться на любое вышеуказанное обстоятельство, при предъявлении к нему или им к Заказчику соответствующих требований, как на основание для освобождения от ответственности за неисполнение обязательств по Договору.

### Порядок оказания Услуг. Приемка Оказанных Услуг

* 1. **Порядок оказания Услуг** установлен в Техническом задании (Приложение №1 к Договору).
     1. Исполнитель заверяет и гарантирует что:

Исполнитель соблюдает требования законодательства о налогах и сборах Российской Федерации.

Исполнителем уплачиваются все налоги и сборы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а также им ведется и своевременно подается в налоговые и иные государственные органы налоговая, статистическая и иная государственная отчетность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации; все операции Исполнителя по оказанию Услуг и иные полностью отражены в первичной документации Исполнителя, в бухгалтерской, налоговой, статистической и любой иной отчетности, обязанность по ведению которой возлагается на Исполнителя. Исполнитель гарантирует и обязуется отражать в налоговой отчетности НДС, уплаченный Заказчиком Исполнителю в составе Цены Договора. Исполнитель предоставит Заказчику полностью соответствующие действующему законодательству Российской Федерации первичные документы, которыми оформляется оказание Услуг (включая, но не ограничиваясь: счета-фактуры, акты оказанных услуг).

Исполнитель не осуществляет и не будет осуществлять уменьшение налоговой базы и (или) суммы подлежащего уплате налога, страховых взносов в результате искажения сведений о фактах хозяйственной жизни (совокупности таких фактов), об объектах налогообложения и отчислений, в том числе за счет дробления бизнеса и/или необоснованного применения специальных налоговых режимов.

Вышеуказанные положения заверений и гарантий Исполнителя, равно как и меры ответственности за их нарушение, предусмотренные настоящим Договором, декларируются Исполнителем и применяются Заказчиком с учетом системы налогообложения или применяемым специальным налоговым режимом, используемой Исполнителем на момент заключения Договора, в части, не противоречащей законодательству о налогах и сборах. В случае изменения системы налогообложения или специального налогового режима в ходе исполнения Договора положения заверений и гарантий будут применяться в той части, в которой они относятся к новой системе налогообложения или специальному налоговому режиму.

Обязательство по сделке (операции) по Договору исполняются и будут исполняться Исполнителем, являющимся стороной Договора и (или) лицом, которому обязательство по исполнению данной сделки (операции) передано по договору или закону в случаях и порядке, предусмотренных Договором.

* 1. **Приемка оказанных Услуг**
     1. По факту завершения оказания услуг по заявке Исполнитель обязан уведомить Заказчика о готовности к сдаче оказанных Услуг посредством электронных средств связи. Фактом завершения оказанных услуг является выполнение каждой заявки (Приложение №1 к Техническому заданию).
     2. Приемка оказанных Услуг по заявке осуществляется после исполнения Сторонами обязательств, предусмотренных настоящим Договором, в соответствии с условиями Договора после уведомления Исполнителем Заказчика в соответствии с п.5.2.1.
     3. Исполнитель передает Заказчику до начала приемки результата оказанных услуг документацию согласно перечню, в приложениях к Заявке (Приложение №1 к Техническому заданию): Приложение №1 «Состав услуг» и Приложение №4 «Результаты услуг», в соответствии с п.4 Технического задания (Приложение №1 к Договору).
     4. Заказчик обязан в срок не более 15 (пятнадцати) календарных дней с момента предъявления Исполнителем акта оказанных Услуг и документов, указанных в п.5.2.3. Договора, при условии отсутствия претензий к качеству Услуг, с участием представителей Исполнителя осуществить приёмочное тестирование (п.5 Технического задания) и принять оказанные Услуги в полном соответствии с требованиями Технического задания.
     5. Заказчик производит приемку оказанных Услуг путем подписания акта оказанных Услуг. При обнаружении отступлений от Договора, ухудшающих результат Услуг или иных недостатков (включая отсутствие документов, указанных в п.5.2.3.) Заказчик обязан немедленно заявить об этом Исполнителю, не подписывая акт оказанных Услуг.
     6. Если Услуги по Договору оказаны ненадлежащим способом, а также в случае не предоставления документов, указанных в п.5.2.3. Заказчик вправе в течение 15 (пятнадцати) календарных дней оформить мотивированный отказ от приемки оказанных Услуг и направить его Исполнителю.
     7. Мотивированный отказ Заказчика является основанием для устранения Исполнителем дефектов (недостатков, недоделок и т.п.) за свой счет и возмещения Заказчику убытков в соответствии со статьей 15 ГК РФ в сроки, устанавливаемые Заказчиком.

### Гарантии качества

* 1. Гарантии качества распространяются на Услуги, оказанные Исполнителем по Договору в соответствии п.6 Технического задания.
  2. Если в период использования результатов оказанных Услуг обнаружатся недостатки (недоработки), препятствующие его нормальному использованию, то Исполнитель обязан их устранить за свой счет и в согласованные сторонами сроки. Гарантийный срок устанавливается в течение 12 (Двенадцати) месяцев с даты подписания Акта оказанных услуг.
  3. Заказчик, обнаруживший после приемки оказанных Услуг отступления от условий настоящего Договора или иные недочеты, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), обязан известить об этом Исполнителя в течение 3 (трех) рабочих дней после их обнаружения. Исполнитель обязан за свой счет устранить указанные недостатки в течение 10 (десяти) дней с момента получения Уведомления.
  4. В случае отступления от условий настоящего Договора или выявления недостатков, Заказчик вправе по своему выбору:
* потребовать от Исполнителя безвозмездного устранения недостатков;
* потребовать от Исполнителя соразмерного уменьшения цены Услуг.
* самостоятельно устранить недостатки и потребовать возмещения своих расходов на устранение недостатков собственными силами или силами привлеченных третьих лиц.

Требования по объему предоставления гарантий оказываемых услуг указаны в п.6, 7 Технического задания (Приложение №1 к Договору).

* 1. В случае разногласий по поводу недостатков оказанных Услуг или причин их возникновения, Исполнитель обязан представить Заказчику надлежащие и достаточные доказательства качества Оказанных Услуг, обязанность по доказыванию качества Услуг лежит на Исполнителе. При этом любая из Сторон вправе обратиться к компетентной независимой экспертной организации. Затраты по привлечению экспертной организации несет Исполнитель, за исключением тех случаев, когда в результате экспертизы выявлено соответствие оказанных Услуг условиям Договора. В этом случае Заказчик возмещает Исполнителю документально подтвержденные расходы, связанные с привлечением экспертной организации в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента заявления требования Исполнителя.

### Ответственность Сторон

* 1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
  2. Уплата неустойки (пени, штрафа) не освобождает нарушившую Сторону от исполнения принятых на себя обязательств по Договору, а также от возмещения убытков в полном размере сверх неустойки, если иное не предусмотрено положениями Договора.
  3. Предъявление Сторонами требований об уплате неустойки (пени) и/или иных санкций за нарушение обязательств по настоящему Договору, а также сумм возмещения убытков или иного вреда производится письменно путем направления соответствующего требования (претензии) об их уплате и/или возмещении. Такое письменное требование (претензия) не является документом, определяющим дату получения Сторонами доходов в виде неустойки и/или иных санкций за нарушение условий настоящего Договора.
  4. Сторона обязана оплатить неустойку, пени, штрафы, проценты и иные санкции, а также возместить убытки или компенсировать расходы, начисленные или предъявленные в соответствии с условиями настоящего Договора и действующего законодательства Российской Федерации, в течение 10 (десяти) календарных дней с момента предъявления письменного требования другой Стороной.
  5. За нарушение сроков оплаты оказанных и принятых Услуг более чем на 30 (Тридцать) дней, Заказчик обязан выплатить Исполнителю проценты за пользование чужими денежными средствами из расчета 0,013 % (Ноль целых 13/1000 процента) от неуплаченной суммы за каждый день просрочки платежа, начиная с 31 (тридцать первого) дня просрочки, но не более 5 % (пяти процентов) от Цены Услуг. Указанное положение не применяется к просрочке выплаты авансовых платежей. Проценты рассчитываются по формуле простых процентов с 31 (тридцать первого) дня просрочки платежа до даты фактического его осуществления. Если какое-либо событие непосредственно задерживает или препятствует перечислению Заказчиком какого-либо платежа, включая случаи ограничения по платежам или валютным операциям, установленные в соответствии с законными или незаконными актами государственных органов, и случаи сбоев в банковской системе, Заказчик освобождается от обязательств по уплате неустойки.
  6. Заказчик не несет перед Исполнителем ответственность за упущенную выгоду.
  7. Исполнитель при нарушении договорных обязательств уплачивает Заказчику:
  + за нарушение сроков оказания Услуг, предусмотренных заявкой, Исполнитель уплачивает пеню в размере 0,2 % (двух десятых процента) от стоимости в заявке, по которой допущено нарушение, за каждый день просрочки до фактического начала оказания Услуг.
  + за нарушение начального, конечного срока оказания Услуг Исполнитель уплачивает пеню в размере 0,2 % (двух десятых процента) от Цены Услуг за каждый день просрочки до фактического исполнения обязательства
  + При не выставлении счета-фактуры в порядке и сроки, предусмотренные Договором, а равно, при нарушении установленных законодательством требований к его заполнению, сумма авансового платежа и/или стоимость Услуг в полном размере признается коммерческим кредитом, и на нее подлежат начислению проценты, исходя из 1/183 (одной сто восемьдесят третьей) Ключевой ставки, установленной Центральным банком РФ, за каждый день, начиная с даты перечисления авансового платежа и/или отгрузки и до даты получения Заказчиком надлежащим образом оформленного счета-фактуры или возврата аванса в полном объеме. При частичном возврате либо частичном зачете проценты подлежат начислению на оставшуюся сумму авансового платежа.
  + За ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных п.3.7. Договора, Исполнитель уплачивает Заказчику неустойку в размере 0,03% (три сотых процента) от Цены Договора (стоимости Услуг), указанной в п. 2.1. Договора, за каждый день просрочки, начиная с первого дня просрочки и до дня предоставления информации и копий документов Заказчику
  + За несвоевременное представление какой-либо информации, предусмотренной Договором и (или) отчетов о ходе исполнения Договора Исполнитель в течение 10 календарных дней с момента предъявления письменного требования Заказчика обязан уплатить последнему штраф в размере 10 000 (десяти тысяч) рублей за каждый случай допущенного нарушения.
  + За нарушение Исполнителем пропускного и внутриобъектового режима, действующего на территории Заказчика, Исполнитель выплачивает по письменному требованию Заказчика штраф в размере 10 000 (десяти тысяч) рублей за каждый такой установленный факт нарушения.
  + В случае нарушения сроков устранения Недостатков в порядке, предусмотренном Договором, Исполнитель обязан уплатить неустойку в размере 0,05% от Цены Услуг/ стоимости в заявке, по которой допущено нарушение, за каждый день просрочки до фактического исполнения обязательства.
  1. Исполнитель обязан возместить ущерб, причиненный персоналу, имуществу Заказчика и (или) третьих лиц в результате ошибочных действий (бездействий) специалистов Исполнителя, в течение 20 дней с момента получения письменного требования Заказчика.
  2. Исполнитель несёт ответственность за допущенные им при оказании Услуг нарушения законодательства Российской Федерации, включая оплату штрафов, пеней, а также по возмещению причиненного в связи с этим вреда. В случае, если Заказчик был привлечен к ответственности за вышеуказанные нарушения, Исполнитель обязуется возместить Заказчику все причиненные убытки.
  3. При возникновении пожаров, аварий, несчастных случаев и иных инцидентов с работниками Заказчика, произошедших в процессе оказания Услуг по обстоятельствам, за которые отвечает Исполнитель, Исполнитель обязуется возместить Заказчику причиненные ему убытки.
  4. Заказчик имеет право удержать, зачесть и/или иным способом обратить в свою пользу любые суммы, которые Заказчик выставил (начислил или предъявил) Исполнителю, в соответствии с Договором и законодательством РФ, включая неустойки, штрафы, пени и убытки из любых платежей, производимых или причитающихся Исполнителю, путем направления Исполнителю письменного уведомления. С момента получения Исполнителем такого письменного уведомления от Заказчика, соответствующие обязательства Сторон является прекращенным исполнением в соответствующей части.
  5. Уплата предусмотренных настоящим разделом Договора сумм не освобождает Исполнителя от исполнения обязательств по настоящему Договору.
  6. Убытки, причиненные Исполнителем Заказчику, подлежат возмещению Исполнителем в полном размере сверх неустойки, взыскиваемой за нарушение Исполнителем своих обязательств по настоящему Договору.
  7. Заказчик вправе предоставить Исполнителю отсрочку или рассрочку уплаты неустойки, штрафов, пеней, убытков или иных денежных средств, причитающихся Заказчику в соответствии с Договором.
  8. Исполнитель в соответствии со ст.406.1 ГК РФ возмещает Заказчику все имущественные потери последнего, связанные с невозможностью уменьшения Заказчиком налоговой базы (в том числе возврата (возмещения) налога) и (или) суммы подлежащего уплате налога по операциям с Исполнителем и (или) третьими лицами (подрядчиками/соисполнителями), привлеченными Исполнителем для исполнения настоящего Договора, в том числе возникшие в связи с:

- отказом в применении вычетов НДС и, как следствие, отказом в возмещении НДС;

- предъявлением налоговыми органами требований об уплате налогов (пеней, штрафов), доначисленных по операциям в рамках настоящего Договора, в связи с отказом в применении налоговых вычетов по НДС и (или) исключения стоимости оказанных услуг из расходов по налогу на прибыль организаций по причинам, связанным с Исполнителем.

Потери считаются возникшими с момента предъявления налоговыми органами соответствующих требований об уплате налога (сбора) ~~и~~ или получения следующих решений налогового органа:

- решения об отказе в возмещении (о возмещении частично) НДС;

- решения о привлечении к ответственности (отказе в привлечении к ответственности) за совершение налогового правонарушения.

Указанные имущественные потери возмещаются в размере сумм, взысканных (предъявленных), в том числе в размере сумм НДС, в вычете которых было отказано Заказчику, и/или уплаченных им на основании решений, требований или актов налоговых проверок налоговых органов. При этом факт оспаривания этих налоговых доначислений (отказов в вычете НДС) в вышестоящем налоговом органе или суде не влияет на обязанность Исполнителя возместить потери.

Имущественные потери возмещаются Исполнителем в течение 7 дней с момента получения от Заказчика письменного требования путем перечисления денежных средств на расчетный счет Заказчика.

* 1. Настоящим Стороны договорились о том, что неосуществление Заказчиком своего права по Договору при наступлении обстоятельств, служащих основанием для осуществления такого права, не является отказом от осуществления права, и не лишает Заказчика права на осуществление своего права по Договору по тем же основаниям.

### Форс-мажор

* 1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием непреодолимой силы, возникшей после заключения Договора в результате обстоятельств чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть и предотвратить.
  2. Под обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажорные обстоятельства) понимаются такие обстоятельства, которые возникли после заключения настоящего Договора в результате непредвиденных и непредотвратимых событий, неподвластных Сторонам. Форс-мажорными обстоятельствами в рамках Договора понимаются следующие объективно неконтролируемые явления: природные катаклизмы (пожары, наводнения, землетрясения, ураганы, снежные завалы, молния, оползни и другие стихийные бедствия); техногенные катастрофы; эпидемии; война и военные действия, объявленные или не объявленные; восстание; революция; мятеж; ядерная реакция или излучение; крупномасштабные забастовки; массовые волнения и беспорядки; террористические акты. При этом пожар и затопление помещений могут быть отнесены к обстоятельствам непреодолимой силы только при условии, что их возникновение связано с природными явлениями стихийного характера, а устранение невозможно по объективным, а не субъективным причинам. Не могут быть признаны непреодолимой силой обстоятельства, наступление которых зависело от воли или действий Стороны обязательства.

### Не относится к обстоятельствам непреодолимой силы понижение/повышение температур наружного воздуха в зимнее/летнее время соответственно, атмосферные осадки в виде снега/дождя; противоправные действия третьих лиц; блокировка расчетного счета по любым основаниям; финансово-экономический кризис, недофинансирование и/или иные финансовые затруднения; отсутствие на рынке товаров, необходимых для исполнения обязательства; забастовки, не связанные с крупномасштабными забастовками; нарушение обязательств контрагентами, установление государством ограничений по ввозу или вывозу отдельных видов товаров и Продукции («Эмбарго»)

### При наступлении обстоятельств, указанных в п.8.2. Договора, каждая Сторона должна без промедления, но не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента наступления таких обстоятельств известить о них в письменном виде другую Сторону. Извещение должно содержать сведения о характере обстоятельств, а также официальные документы, удостоверяющие наличие этих обстоятельств, и, по возможности, оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по Договору.

### Сторона, не направившая либо несвоевременно направившая извещение, предусмотренное в п.8.4. Договора, обязана возместить другой Стороне причиненные такой просрочкой убытки.

### Неуведомление или несвоевременное уведомление другой Стороны лишает соответствующую Сторону права ссылаться на любое вышеуказанное обстоятельство, как на основание для освобождения от ответственности за неисполнение обязательств.

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

### Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении трёх последовательных месяцев и не обнаруживают признаков прекращения, Договор может быть расторгнут одной из Сторон путем направления уведомления другой Стороне.

### Порядок разрешения споров

* 1. Отношения Сторон по Договору, касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, в том числе не урегулированные Договором, регламентируются законодательством Российской Федерации.
  2. Все споры, разногласия или требования, возникающие между Сторонами из Договора или в связи с ним, в том числе касающиеся его исполнения или нарушения, разрешаются в претензионном порядке. Претензия направляется Стороне по Договору с приложением подтверждающих заявленные требования документов. Срок рассмотрения претензий - 10 (десять) рабочих дней с момента ее получения.
  3. Споры, разногласия или требования, не урегулированные в претензионном порядке, передаются на разрешение в арбитражный суд Московской области.

### Основания изменения и расторжения Договора

* 1. Все изменения и дополнения к Договору считаются действительными, если они оформлены в виде дополнительных соглашений к настоящему Договору, подписанных полномочными представителями Исполнителя и Заказчика за исключением случаев, предусмотренных Договором.
  2. Об изменении адреса или платежных реквизитов какой-либо Стороны другая Сторона должна быть письменно уведомлена об этом в течение 10 дней с момента таких изменений.
  3. Договор может быть изменен или прекращен:

1. по соглашению Сторон, совершенному исключительно в форме дополнительного соглашения к настоящему Договору, подписанному надлежащим образом уполномоченными на то представителями Сторон, протоколы совещаний, письма и иные документы, оформляемые Сторонами при исполнении настоящего Договора, не могут изменять положения настоящего Договора. Сторона, инициирующая изменение и/или расторжение Договора, направляет другой Стороне проект соответствующего двухстороннего соглашения. Дата, с которой Договор считается измененным и/или расторгнутым, определяется двухсторонним соглашением. Исполнитель не вправе прекращать оказания Услуг до подписания двухстороннего соглашения о расторжении Договора;
2. на основании решения суда по требованию одной из Сторон в случаях, предусмотренных Договором или действующим законодательством Российской Федерации;
3. в одностороннем порядке по требованию одной из Сторон в случаях и порядке, предусмотренных настоящим Договором.
   1. **Отказ от исполнения Договора по инициативе Исполнителя.**

10.4.1 Исполнитель вправе отказаться от исполнения настоящего Договора исключительно, при условии выплаты Заказчику компенсации в размере 5% от Цены Услуг и полного возмещения Заказчику убытков.

10.4.2. Настоящим стороны договорились о том, что неисполнением Заказчиком встречных обязанностей по договору не является основанием для отказа Исполнителя от исполнения обязательств по Договору в порядке ст. 719 ГК РФ.

* 1. **Отказ от исполнения Договора по инициативе Заказчика**

10.5.1. Заказчик вправе, в соответствии со ст.782 ГК РФ, в любой момент в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения настоящего Договора (полностью или в части), путем направления Исполнителю письменного уведомления о таком отказе.

В таком случае Заказчик обязан оплатить Услуги, фактически оказанные Исполнителем на момент получения уведомления Заказчика об отказе от исполнения Договора на основании двухсторонних актов оказанных услуг. Убытки, включая упущенную выгоду Исполнителя, возмещению не подлежат.

10.5.2. Заказчик в соответствии со ст. 450.1 ГК РФ, вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора (полностью или в части) путем направления Исполнителю уведомления о таком отказе, в случае если:

a) нарушение Исполнителем условий настоящего Договора, ведущее к существенному снижению качества Услуг;

b) Исполнитель не приступает своевременно к исполнению настоящего Договора или оказывает Услуги настолько медленно, что их окончание к датам, установленным Статье 4 настоящего Договора становится явно невозможным;

c) во время оказания Услуг станет очевидным, что они не будут оказаны надлежащим образом и в срок;

d) прекращение и/или приостановление действия лицензии, допуска, свидетельства или иного разрешения, необходимого Исполнителю для оказания Услуг и исполнения обязательств по настоящему Договору;

e) в отношении Исполнителя принято решения о ликвидации, либо реорганизации;

f) в отношении Исполнителя подано заявление о признании его несостоятельным должником (банкротом);

g) в любой момент после заключения Договора, когда Заказчику стало известно о предоставлении Исполнителем до подписания Договора и в ходе его исполнения ложных сведений, иных сведений, не соответствующих представлениям Заказчика о финансовом положении Исполнителя, его учредительных документах, разрешений (лицензий) на оказание Услуг, оказываемых по настоящему Договору Исполнителем, и другой информации о существенном изменении обстоятельств, когда они изменились настолько, что если бы Заказчик мог это разумно предвидеть, Договор вообще не был бы им заключен или был бы заключен на значительно отличающихся условиях;

h) в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и/или Договором.

10.5.3. В случае одностороннего отказа Заказчика от исполнения Договора по основаниям, предусмотренным п.10.5.2. Договора, Заказчик вправе потребовать, а Исполнитель обязан возместить Заказчику убытки, в том числе упущенную выгоду.

10.5.4. Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора, по основаниям, предусмотренным п. 10.5.2 Договора, в любой период времени в течение действия Договора вне зависимости от того, когда Заказчику стало известно о возникновении такого обстоятельства, при условии, что на момент заявления Заказчиком отказа от исполнения Договора, Исполнитель не устранил обстоятельства, дающие Заказчику право на отказ от исполнения Договора.

10.5.5. В случае одностороннего отказа Заказчика от исполнения Договора Договор считается прекращенным соответственно с момента получения Исполнителем уведомления об отказе от Договора, если иной срок прекращения Договора не указан в уведомлении.

10.5.6. В случае одностороннего отказа Заказчика от исполнения Договора по основаниям, предусмотренным п.10.5.2. настоящего Договора, Заказчик вправе потребовать, а Исполнитель обязан выплатить Заказчику штраф в размере 5 % от Цены Услуг.

### Особые условия

* 1. **Уступка прав и обязательств по Договору**
     1. При отсутствии письменного согласия Заказчика Исполнитель не вправе:
* переводить свои обязательства (в том числе долги) на третье лицо;
* уступать третьим лицам и (или) обременять права (требования) к Заказчику, принадлежащие ему на основании Договора, в том числе заключать сделки об уступке прав (требований), передаче в залог прав (требований), сделки факторинга;
* передавать (уступать) третьим лицам и (или) обременять права в отношении каких-либо имущественных прав в отношении Результата Услуг\Предмета Договора;
* а также заключать иные сделки, в результате которых возникает или может возникнуть обременения прав (требований) Исполнителя к Заказчику по Договору, и (или) иные обременения, касающиеся Результата Услуг/Предмета Договора.
  + 1. Стороны особо отмечают, что Заказчик на свое усмотрение принимает решение о выдаче или отказе в выдаче Исполнителю согласия на заключение каких-либо из вышеуказанных сделок и (или) на снятие установленных выше ограничений, и никакие положения Договора не будут расцениваться Сторонами как обязывающие Заказчика выдать такое согласие.
    2. В случае нарушения вышеуказанных ограничений, в том числе заключения сделок, без письменного согласия Заказчика, Исполнитель обязан выплатить Заказчику штраф в размере, равном сумме (стоимости) уступленных, обремененных прав (требований) или имущественных прав в отношении Результата оказанных Услуг по такой сделке, а в случае невозможности определить сумму (стоимость) уступленных, обремененных прав (требований) или имущественных прав в отношении Результата оказанных Услуг, штраф составляет 10 %(десять процентов) от Цены Услуг.
    3. Информация, указанная в настоящей статье Договора, не является конфиденциальной, за сообщение заинтересованным третьим лицам о наличии ограничений прав Исполнителя в соответствии с настоящей статьей Договора, к Исполнителю не будет применяться ответственность, установленная Договором.
    4. Заказчик вправе уступить или заложить права (требования) к Исполнителю по Договору без согласия Исполнителя на такую уступку.
    5. Заказчик вправе перевести права и обязательства Заказчика по Договору (произвести замену стороны – Заказчика в Договоре) на третье лицо, Исполнитель настоящим выражает согласие (заранее выданный акцепт) на замену стороны – Заказчика в Договоре на третье лицо. С момента получения Исполнителем соответствующего уведомления от Заказчика Договор считается измененным в соответствующей части, а права и обязательства по Договору считаются переданными третьему лицу, если иной срок не указан в уведомлении.

### Юридически значимые сообщения

* 1. Любые юридически значимые сообщения, в т. ч. заявления, уведомления, извещения, требования, с которыми закон или Договор связывают гражданско-правовые последствия для другой Стороны (далее по тексту – «Сообщения»), и иные сообщения или документы, направляемые Сторонами в соответствии с Договором, должны быть оформлены в письменном виде, составлены на русском языке, иметь уникальный, неповторяющийся (в рамках отношений Сторон по Договору) номер и дату составления, удостоверены подписью уполномоченного лица соответствующей Стороны и, при необходимости, печатью Стороны.
  2. Сообщения будут считаться направленными надлежащим образом, если они направлены одним из способов: заказным письмом с уведомлением, ценным письмом с описью вложения, курьерской или авиа почтой, посредством электронной почты (в случаях, если направление Сообщений или отдельных видов Сообщений посредством электронной почты прямо предусмотрено Договором), или доставлены лично с получением под расписку «из рук в руки» соответствующими должностными лицами по адресам, указанным Сторонами в Договоре для направления корреспонденции, и влекут для Стороны-адресата гражданско-правовые последствия с момента доставки соответствующего Сообщения, если в Сообщении или условиями Договора не предусмотрена иная. Иные способы направления Сообщений могут быть предусмотрены Договором.
  3. Сообщение, направленное заказным письмом, ценным письмом с описью вложения, авиапочтой, курьерской почтой, считается доставленным (полученным) Стороной-адресатом в день подписи уполномоченного представителя Стороны-адресата на почтовом уведомлении/квитанции или проставления почтовой, или курьерской службой отметки, свидетельствующей о получении адресатом.
  4. Сообщение, переданное «из рук в руки», считается доставленным (полученным) в день подписи уполномоченного представителя Стороны-адресата на копии оригинала Сообщения/в реестре документов, либо проставления штампа Стороны-адресата и подписи уполномоченного представителя данной Стороны на копии оригинала Сообщения/в реестре документов.
  5. Сообщения, направленные с помощью электронной почты, когда такой способ направления прямо предусмотрен Договором, считаются доставленными (полученными), если Сторона-адресат уведомила Сторону–отправителя любым допустимым, в соответствии с Договором, способом о получении такого Сообщения (таким уведомлением является также уведомление системы о доставке Сообщения), если иное не предусмотрено Договором.
  6. При отсутствии подтверждения получения посредством электронной почты Сообщения Стороной-адресатом, без ущерба для действительности таких Сообщений не позднее 3 (Трёх) дней после совершения такого отправления оригинал Сообщения на бумажном носителе должен быть направлен Стороной-отправителем в адрес Стороны-адресата одним из способов: заказным письмом с уведомлением, ценным письмом с описью вложения, авиапочтой, курьерской почтой, либо вручён «из рук в руки» представителем Стороны-отправителя представителю Стороны-адресата с письменным подтверждением получения оригинала Сообщения, если иное не предусмотрено Договором.
  7. Любое Сообщение, направленное в рабочее время с помощью электронной почты, считается доставленным Стороне-адресату в день направления этого Сообщения по электронной почте, при условии подтверждения Стороной–адресатом получения такого Сообщения в соответствии с абзацем 1 настоящего пункта или направления Стороне-адресату письменного оригинала соответствующего Сообщения в соответствии с абзацем 2 настоящего пункта; если иное не предусмотрено Договором.
  8. Если Сообщение доставлено Стороне-адресату после окончания рабочего дня либо в выходной, или праздничный день, такое Сообщение будет считаться доставленным на следующий рабочий день.
  9. Если Сообщение, направленное Стороной-отправителем по последнему известному ей адресу Стороны-адресата, вернулось, то такое Сообщение считается полученным Стороной-адресатом в день проставления почтовой или курьерской службой отметки, свидетельствующей об отсутствии адресата по указанному адресу или о его отказе от получения документа, а если такая отметка отсутствует или день её проставления определить невозможно – то день получения Стороной-отправителем возвращённого Сообщения.
  10. Сообщение считается доставленным и в тех случаях, если оно поступило Стороне-адресату по указанным в Договоре адресам, но по обстоятельствам, зависящим от нее, не было ей вручено или Сторона-адресат не ознакомилась с ним.
  11. В случае изменения реквизитов, местонахождения, в т.ч. предусмотренного Договором адреса для направления юридически значимых сообщений, Сторона обязана незамедлительно известить об этом другую Сторону. Неблагоприятные последствия, возникшие в связи с ненадлежащим извещением, возлагаются на Сторону, изменившую свои реквизиты и почтовый адрес.

12.12. Юридически значимые сообщения направляются по следующим адресам:

12.12.1. Заказчику: адрес для направления корреспонденции: Свиридов Александр Михайлович, 143421, Московская область, г.о. Красногорск, автодорога Балтия тер., 26-й км, д 5, стр.3, оф. 4000

12.12.2. Исполнителю: адрес для направления корреспонденции:

12.13. В случаях, когда настоящим Договором прямо предусмотрено направление документов или сообщений по электронной почте, Стороны руководствуются следующими адресами:

Заказчика:

E-mail:

Исполнителя:

E-mail:

### Антикоррупционная оговорка

* 1. Подписывая настоящий договор, Стороны соглашаются с требованиями Антикоррупционной политики ПАО «Т Плюс», размещенной на сайте в сети Интернет по адресу: <https://www.tplusgroup.ru/kso/ethics/>. 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.
  2. При исполнении своих обязательств по настоящему договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей настоящего Договора законодательством как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, а также действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.
  3. 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) и другими, не поименованными в настоящем пункте способами, ставящего работника в определенную зависимость и направленного на обеспечение выполнения этим работником каких-либо действий в пользу стимулирующей его Стороны. Под действиями работника, осуществляемыми в пользу стимулирующей его стороны, понимаются:

- предоставление неоправданных преимуществ по сравнению с другими контрагентами;

- предоставление каких-либо гарантий;

- ускорение существующих процедур;

- иные действия, выполняемые работником в рамках должностных обязанностей, но идущие вразрез с принципами прозрачности и открытости взаимоотношений между Сторонами.

* 1. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо антикоррупционных условий, соответствующая Сторона обязуется уведомить другую Сторону в письменной форме. После письменного уведомления соответствующая Сторона имеет право приостановить исполнение обязательств по настоящему Договору до получения подтверждения, что нарушение не произошло или не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты направления письменного уведомления.
  2. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящей Статьи контрагентом, его аффилированными лицами, работниками или посредниками, выражающееся в действиях, квалифицируемых применимым законодательством как дача или получение взятки, коммерческий подкуп, а также действиях, нарушающих требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации доходов, полученных преступным путем.
  3. Стороны настоящего Договора признают проведение процедур по предотвращению коррупции и контролируют их соблюдение. При этом Стороны прилагают разумные усилия, чтобы минимизировать риск деловых отношений с контрагентами, которые могут быть вовлечены в коррупционную деятельность, а также оказывают взаимное содействие друг другу в целях предотвращения коррупции. При этом Стороны обеспечивают реализацию процедур по проведению проверок в целях предотвращения рисков вовлечения Сторон в коррупционную деятельность.
  4. Исполнитель обязуется в течение 5 (Пяти) рабочих дней по письменному запросу Заказчика предоставить Заказчику информацию о цепочке собственников Исполнителя, включая бенефициаров, в том числе конечных, по форме, установленной в Приложении №4 к настоящему Договору, с приложением подтверждающих документов (далее – Информация)

В случае изменений в цепочке собственников Исполнителя, включая бенефициаров, в том числе конечных, и (или) исполнительных органах Исполнителя, Исполнитель обязуется в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты внесения таких изменений предоставить соответствующую информацию Заказчика.

Информация предоставляется на бумажном носителе, заверенная подписью должностного лица, являющегося единоличным исполнительным органом Исполнителя или уполномоченным на основании доверенности лицом и направляется в адрес путем почтового отправления. Дополнительно Информация предоставляется на электронном носителе.

Указанное в настоящем пункте условие является существенным условием настоящего Договора в соответствии с ч. 1 ст. 432 ГК РФ.

* 1. Стороны признают, что их возможные неправомерные действия и нарушение антикоррупционных условий настоящего Договора могут повлечь за собой неблагоприятные последствия, вплоть до расторжения настоящего Договора.
  2. Стороны гарантируют осуществление надлежащего разбирательства по представленным в рамках исполнения настоящего Договора фактам с соблюдением принципов конфиденциальности и применение эффективных мер по устранению практических затруднений и предотвращению возможных конфликтных ситуаций.
  3. Стороны гарантируют полную конфиденциальность при исполнении антикоррупционных условий настоящего Договора, а также отсутствие негативных последствий как для обращающейся Стороны в целом, так и для конкретных работников обращающейся Стороны, сообщивших о факте нарушений.
  4. В случае отказа Исполнителя от предоставления Информации согласно п. 13.7. настоящего Договора, фактического непредставления такой информации, представления Информации с нарушением сроков, установленных в настоящем Договоре, или предоставления недостоверной Информации Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора путем направления письменного уведомления о прекращении Договора.
  5. В случае предоставления Информации не в полном объеме (т.е. непредставления какой-либо информации, указанной в форме (Приложение №4) Заказчик направляет повторный запрос о предоставлении Информации по форме, указанной в п. 13.7. Договора, дополненной отсутствующей информацией, с указанием сроков ее предоставления. В случае непредставления такой информации, нарушения сроков ее предоставления, а также предоставления недостоверной информации Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора путем направления письменного уведомления о прекращении Договора.

### Конфиденциальность

* 1. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность в отношении Конфиденциальной информации на условиях настоящей Статьи Договора.
  2. Под конфиденциальной информацией Стороны понимают документированную информацию, в отношении любой из Сторон, ее Аффилированных лиц и клиентов, их бизнеса, стратегии развития, организационной структуры и системы материально-технического обеспечения, информация, имеющая финансовый, экономический, маркетинговый, плановый, научно-технический, производственный характер, аналитические материалы, подборки сведений, исследования, документы по Договору, а также любая иная информация, имеющая действительную или потенциальную ценность в силу неизвестности ее Третьим лицам, не предназначенная для широкого распространения и/или использования неограниченным кругом лиц и имеющая статус конфиденциальной в соответствии с особыми в ней оговорками и помеченная Раскрывающей стороной грифом «Конфиденциально» и/или «Коммерческая тайна».

Не относится к Конфиденциальной информации:

а) информация и/или материалы, которые, хотя и относятся к Договору, но на момент их раскрытия Сторонами являются (но не в результате каких-либо действий, связанных с неисполнением обязательств Сторонами по настоящей Статье) общедоступными,

б) информация или материалы, относящиеся к Договору, в отношении которых Сторона может доказать, что они находились в распоряжении Стороны или в распоряжении Аффилированного лица Стороны на момент их раскрытия и не были получены прямо или косвенно в соответствии с обязательством о сохранении конфиденциальности согласно условиям настоящей Статьи;

в) информация, которая в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации не может составлять коммерческую тайну;

г) информация, которая была самостоятельно разработана Принимающей стороной без доступа к Конфиденциальной информации и без использования Конфиденциальной информации;

д) информация, которая на момент ее передачи Принимающей стороне не была обозначена Раскрывающей стороной как конфиденциальная в порядке, установленном настоящей Статьей.

* 1. Передача Конфиденциальной информации осуществляется Раскрывающей стороной Принимающей стороне путем передачи Конфиденциальной информации, помеченной Раскрывающей стороной грифом «Конфиденциально» и/или «Коммерческая тайна», на бумажном либо электронном носителе, а также любым иным, согласованным Сторонами способом передачи информации, позволяющим обеспечить конфиденциальность передаваемой информации и возможность идентификации отправителя Конфиденциальной информации, а также подтвердить факт передачи Конфиденциальной информации Раскрывающей стороной и факт получения такой информации Принимающей стороной.
  2. Передача Конфиденциальной информации должна сопровождаться:

- в случае передачи Конфиденциальной информации на бумажных или электронных носителях - оформлением Сторонами актов приема-передачи документов или электронных носителей информации;

- в случае передачи Конфиденциальной информации по электронным видам связи - получением Раскрывающей стороной по электронным видам связи, использованным для передачи информации, сообщения о получении Конфиденциальной информации Принимающей стороной;

- в случае передачи Конфиденциальной информации в устной форме, конфиденциальная информация подлежит обязательному документированию в течение 5 дней Раскрывающей стороной, с обязательным последующим представлением Принимающей стороне по акту приема-передачи копии составленного документа с соответствующим грифом или ограничительной пометкой.

* 1. Принимающая сторона вправе передавать Конфиденциальную информацию своим Аффилированным лицам, Представителям которым такая информация необходима для работы в целях в целях исполнения Договора.
  2. Без ущерба для положений настоящей Статьи, Стороны допускают разрешенное использование Технической, Эксплуатационной и иной документации и передачу ее Аффилированным лицам, Представителям и Исполнителям в той степени, в которой это необходимо в целях исполнения Договора или и строительства/реконструкции/модернизации/эксплуатации Объекта.
  3. При передаче Конфиденциальной информации Принимающая сторона обязана указать Аффилированным лицам, Представителям и Исполнителям на конфиденциальный характер такой информации и обязанность обеспечить, в том числе, путем заключения соглашений о конфиденциальности и неразглашении информации, соответствующий режим защиты информации от несанкционированного доступа со стороны Третьих лиц, предполагающий ограниченный круг лиц, допущенных к работе с Конфиденциальной информацией, разрешение на копирование документов, содержащих Конфиденциальную информацию, в количестве необходимом для выполнения своих служебных обязанностей, и уничтожение сделанных копий при отпадении такой необходимости, ограничение копирования Конфиденциальной информации, представленной в электронном виде.
  4. Принимающая сторона несет ответственность за действия (бездействие) своих Аффилированных лиц, Представителей и Исполнителей, получивших доступ к Конфиденциальной информации, повлекшие Разглашение Конфиденциальной информации.
  5. Принимающая сторона принимает на себя следующие обязательства:
     1. обеспечить хранение Конфиденциальной информации, исключающее доступ к данной информации Третьих лиц с той же степенью тщательности, которую она проявляет по отношению к собственной Конфиденциальной информации в целях предотвращения ее несанкционированного использования, распространения или опубликования;
     2. принимать все предусмотренные законодательством меры для установления в отношении Конфиденциальной информации режима коммерческой тайны, а также, по возможности, средства и методы технической защиты Конфиденциальной информации.
  6. Принимающая сторона не вправе без письменного разрешения Раскрывающей стороны разглашать или иным образом раскрывать Конфиденциальную информацию Третьим лицам.
  7. Принимающая сторона обязана сообщить Раскрывающей стороне о допущенном либо ставшем ей известном факте Разглашения Конфиденциальной информации или угрозы разглашения, незаконном получении или незаконном использовании Конфиденциальной информации Третьими лицами в течение того дня, когда Принимающей стороной была получена указанная информация, либо в исключительном случае - на следующий после получения указанной информации день.
  8. Принимающая сторона обязана сообщать по письменному запросу Раскрывающей стороне о мерах, принимаемых для защиты конфиденциальности переданной информации.
  9. Принимающая сторона обязуется не передавать конфиденциальную информацию по открытым каналам телефонной, телеграфной и факсимильной связи, а также с использованием сети Internet без принятия соответствующих мер информационной защиты, удовлетворяющих обе Стороны.
  10. Принимающая сторона обязана предоставить Раскрывающей стороне при подписании настоящего Договора доверенности (или список, заверенный руководителем Принимающей стороны) сотрудников, уполномоченных принимать передаваемую в рамках настоящего Договора конфиденциальную информацию и подписывать акты приема-передачи.
  11. Не является Разглашением Конфиденциальной информации раскрытие любой из Сторон Конфиденциальной информации, которая:

- законно являлась или стала известна, или доступна Принимающей стороне до ее получения от Раскрывающей стороны;

- без каких-либо ограничений доведена Раскрывающей стороной до сведения Третьего лица, а также является или стала известной Третьим лицам в результате иных правомерных или противоправных деяний (действий, бездействия) Раскрывающей стороны;

- независимо подготовлена Принимающей стороной без какого-либо обращения к Конфиденциальной информации;

- разрешена к раскрытию письменным разрешением Раскрывающей Стороны;

- является общедоступной по состоянию на дату подписания настоящего Договора или стала общедоступной после его подписания без нарушения положений настоящей Статьи.

* 1. Если Принимающая сторона будет обязана в силу закона раскрыть какую-либо Конфиденциальную информацию, то Принимающая сторона обязана предварительно до раскрытия Конфиденциальной информации уведомить Раскрывающую сторону о наступлении соответствующего события, с которым связана необходимость раскрытия Конфиденциальной информации, а также об условиях и сроках раскрытия Конфиденциальной информации, а при невозможности направления предварительного уведомления – незамедлительно после раскрытия при условии, что направление такого уведомления не нарушает законодательства и/или нормативных актов, регулирующих действия Сторон и/или лица, запрашивающего данную информацию. Принимающая сторона обязуется обеспечить раскрытие только той части Конфиденциальной информации, раскрытие которой необходимо в силу применения положений действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, вступивших в законную силу решений судов соответствующей юрисдикции либо законных требований компетентных органов государственной власти и управления.
  2. Принимающая сторона по письменному требованию Раскрывающей стороны обязана в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения соответствующего требования Раскрывающей стороны возвратить ей или уничтожить все документы и их копии, а также иные носители и их копии, содержащие Конфиденциальную информацию, за исключением случаев, когда уничтожение документов (копий), содержащих Конфиденциальную информацию, не может быть произведено в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и/или нормативными актами, регулирующими деятельность Сторон.
  3. В случае ликвидации Принимающей стороны до момента завершения ее ликвидации Принимающая сторона обязана возвратить Раскрывающей стороне все документы, полученные ей по Договору и содержащие Конфиденциальную информацию.
  4. В случае реорганизации Принимающей стороны, все правопреемники этой Принимающей стороны обязаны исполнять обязательства, предусмотренные настоящей Статьей.
  5. При проведении расследования фактов разглашения конфиденциальной информации или обстоятельств, свидетельствующих об угрозе такого разглашения, Раскрывающая сторона, вправе направлять к Принимающей стороне уполномоченных лиц – специалистов в области защиты информации. Пострадавшая сторона проводит расследование за свой счет, и в случае обнаружения доказательств вины другой стороны, требует возмещения, как понесенных убытков, так и расходов по привлечению специалистов; Виновная сторона обязуется компенсировать понесенные пострадавшей стороной убытки и расходы по привлечению специалистов в течение 30 (тридцати) дней с даты предъявления соответствующего требования.
  6. Раскрывающая сторона имеет право:

- устанавливать, изменять и отменять в письменной форме режим конфиденциальности для переданной информации;

- разрешать или запрещать доступ к конфиденциальной информации, определять порядок и условия доступа к этой информации третьих лиц;

- защищать в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке свои права в случае разглашения, незаконного получения или незаконного использования третьими лицами конфиденциальной информации, в том числе требовать возмещения убытков, причиненных в связи с нарушением прав Раскрывающей стороны;

- проводить проверки соблюдения Принимающей стороной обязательств по защите конфиденциальной информации, а также проводить расследования фактов разглашения конфиденциальной информации или обстоятельств, свидетельствующих об угрозе такого разглашения. При этом Раскрывающая сторона вправе привлекать специалистов в области защиты информации, а также, независимых экспертов.

* 1. Каждая Сторона настоящим признает, что несанкционированное раскрытие или использование Конфиденциальной информации Принимающей стороной может нанести существенный ущерб Раскрывающей стороне как имущественный (убытки), так и неимущественный (деловая репутация Раскрывающей стороны, а также честь и достоинство Представителей Раскрывающей стороны).
  2. Принимающая сторона несет ответственность за невыполнение (как умышленное, так и по неосторожности) или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящей Статье и обязуется в случае нарушения положений настоящей Статьи по требованию Раскрывающей стороны уплатить неустойку в размере 500 000 (пятьсот тысяч) рублей.
  3. Помимо уплаты неустойки Принимающая сторона обязуется возместить Раскрывающей стороне причиненные убытки в полном объеме (реальный ущерб и упущенную выгоду), а также осуществить все необходимые действия по восстановлению нарушенных прав Раскрывающей стороны, ее Представителей в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер выплаченной неустойки зачитывается в счет возмещения убытков.
  4. Положение о конфиденциальности действует в течение 3 (трех) лет с даты подписания Договора.
  5. До истечения срока предупреждения Стороны обязаны вернуть друг другу полученную Конфиденциальную информацию либо с письменного разрешения Стороны, раскрывшей Конфиденциальную информацию, уничтожить все документы и их копии, либо иные носители Конфиденциальной информации, за исключением случаев, когда уничтожение документов (копий), содержащих Конфиденциальную информацию, не может быть произведено в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и/или нормативными актами, регулирующими деятельность Сторон. По истечении срока предупреждения положения настоящей Статьи прекращают свое действие.
  6. В случае расторжения Договора по любому основанию обязательства Сторон по неразглашению Конфиденциальной информации сохраняются в течение 3 (трех) лет со дня расторжения Договора, если иное не будет согласовано Сторонами при расторжении настоящего Договора.

### Заключительные положения

1. Настоящий Договор составлен в двух подлинных идентичных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой стороны.
2. Договор вступает в силу с момента его заключения Сторонами и действует до полного исполнения Сторонами принятых на себя обязательств. Момент заключения Договора определяется исходя из даты указанной в преамбуле Договора.
3. После подписания Договора все предыдущие письменные и устные соглашения, переписка, переговоры между Сторонами, относящиеся к Договору, теряют юридическую силу.
4. Не реализация Заказчиком прав, предоставленных Договором и/или действующим законодательством Российской Федерации не является отказом Заказчика от таких прав, а Исполнитель, ни при каких обстоятельствах, не освобождается от ответственности за его действия (бездействия), которые могут привести к возникновению у Заказчика убытков, в том числе в случае, если Заказчик не воспользуется правами, предоставленными Договором и/или действующим законодательством Российской Федерации.
5. Если какое-либо положение Договора признано недействительным, это не затрагивает и не ограничивает действительность остальных положений Договора. После того, как какое-либо из положений Договора будет признано недействительным, Стороны должны добросовестно договориться о внесении соответствующих изменений в Договор, которые максимально точно отражали бы первоначальные коммерческие намерения Сторон
6. Исполнитель в срок не позднее 10 дней с момента наступления соответствующего события обязан уведомлять Заказчика о следующих событиях: а) принятии уполномоченными органами решений или заявлении требований о реорганизации или ликвидации Исполнителя; б) подаче в отношении Исполнителя заявлений о признании его несостоятельным (банкротом); в) вынесении в отношении Исполнителя решений уполномоченных органов, либо предъявлении к Исполнителю исковых заявлений о взыскании денежных средств в размере более 25% (двадцати пяти процентов) балансовой стоимости активов Исполнителя; г) изъятие или наложении ареста на имущество Исполнителя стоимостью более 10% (десяти процентов) балансовой стоимости активов Исполнителя, либо имущество обеспечивающее процесс оказания услуг; д) иные события препятствующие исполнению обязательств по настоящему Договору.

В случае не уведомления Заказчика о событиях, указанных в настоящем пункте, Исполнитель несет ответственность и обязан уплатить Заказчику штраф в размере 1 % (один процент) от Цены Услуг за каждый случай нарушения.

1. В случае изменения реквизитов, в т.ч. адреса (местонахождения), Сторона обязана незамедлительно, в письменной форме, известить другую Сторону. Неблагоприятные последствия, возникшие в связи с ненадлежащим извещением, возлагаются на Сторону, изменившую свои реквизиты и почтовый адрес.
2. **Электронный документооборот**
   * 1. Стороны пришли к соглашению о направлении и получении документов, связанных с исполнением настоящего Договора, в электронном виде с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (далее – УКЭП) через оператора электронного документооборота (далее – Оператор ЭДО) АО «ПФ «СКБ Контур» и/или Оператора ЭДО, имеющего возможность обмена электронными данными с АО «ПФ «СКБ Контур», а именно: счетов-фактур, актов приемки-сдачи выполненных работ (оказанных услуг), товарных накладных в утвержденных формализованных форматах универсальных передаточных документов и универсальных корректировочных документов согласно Приказам ФНС России 12.10.2020 №ЕД-7-26/736@, от 19.12.2023 № ЕД-7-26/970@  (либо документам, принятым в замену указанных приказов ФНС России с момента их обязательного применения); актов сверок, актов зачета взаимных требований/заявления о зачете взаимных требований, Отчетов, Заявок с приложениями, Актов приема-передачи прав - в форматах pdf (Portable Document Format), doc (MS Word), xls (MS Excel), а в случае утверждения ФНС России форматов для таких документов - в соответствии с утвержденными форматами с момента их обязательного применения. Максимальный объем одного неформализованного документа не должен превышать 5 МБ.
     2. В случае изменения Оператора ЭДО Заказчиком, последним в адрес Исполнителя будет направлено уведомление. Исполнитель обязуется в течение 14 дней с момента получения такого уведомления обеспечить подключение роуминга у действующего Оператора ЭДО для обмена электронными данными с Оператором ЭДО Заказчика, либо заключить договор с Оператором ЭДО Заказчика или иным Оператором ЭДО, имеющим возможность обмена электронными данными с Оператором ЭДО Заказчика.
     3. При обмене электронными документами Стороны обязуются указывать нижеописанные реквизиты для каждого XML документа:

В счет-фактуре и корректировочном счет-фактуре в секции ИнфПолФХЖ1.ТекстИнф - строку с тегом ТекстИнф и значениями атрибутов Идентиф="Договор" и Значен=<Номер договора>;

В Акте приема-сдачи работ (услуг) и Торг12 в формате УПД в секции ИнфПолФХЖ1 - строку с тегом ТекстИнф и значениями атрибутов Идентиф="Договор" и Значен=<Номер договора> или в секции СвПродПер.СвПер – строку с тэгом ОснПер и значениями атрибутов НаимОсн="Договор" и НомОсн=<Номер договора>; в секции ГрузОт – значениями атрибута УчастникТип если грузоотправитель не совпадает с продавцом

Если номер СЧФ отличается от номера ПУД, на основании которого он выписан, то в СЧФ указывается дополнительное поле – «номер ПУД». В секции ИнфПолФХЖ1.ТекстИнф строки с тегом:

ТекстИнф и значениями атрибутов Идентиф=" ПредДок" и Значен=<Номер ПУД>

ТекстИнф и значениями атрибутов Идентиф=" ПредДокДата" и Значен=<Дата ПУД>

При обмене электронными документами в неформализованном формате Стороны обязуются в строке «Комментарий» заполнять значение: ##Договор= <Номер договора> от <дата договора>.

* + 1. Датой отправки указанных в Договоре документов в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи считается дата подтверждения Оператором ЭДО отправки такого документа.
    2. Стороны признают, что используемые Сторонами электронные документы, подписанные УКЭП уполномоченных представителей Сторон, имеют равную юридическую силу с документами на бумажном носителе, подписанными уполномоченными представителями и заверенными оттисками печатей Сторон (независимо от того существуют такие документы на бумажных носителях или нет), только при соблюдении правил формирования и порядка передачи электронных документов, установленных настоящим разделом Договора и правилами Оператора ЭДО.
    3. Стороны обязаны своевременно информировать друг друга о технической невозможности обмена документами в электронной форме, связанной с неработоспособностью системы электронного документооборота. В этом случае Стороны по согласованию могут производить обмен документами на бумажном носителе с подписанием уполномоченным представителем до восстановления работоспособности системы электронного документооборота.
    4. Стороны договорились о том, что Заказчик вправе в одностороннем порядке полностью или в части перейти на временной или постоянной основе на бумажный документооборот по договору, предварительно уведомив об этом Исполнителя.
    5. Заказчик, за исключением случаев предусмотренных п15.8.6.-15.8.7. вправе не принимать к рассмотрению направленные Исполнителем на бумажном носителе документы, а также документы составленные с нарушением требований п.15.8.1.-15.8.3 настоящего Договора и требовать предоставления надлежаще оформленных документов с использованием системы электронного документооборота.
    6. Возможность дублирования документов, составленных в электронной форме, на бумажном носителе возможна только по запросу Заказчика в случаях, когда Заказчик не получил от Исполнителя документы через Оператора ЭДО.
    7. К документам, указанным в п.15.8.1. настоящего Договора, передаваемым в электронной форме, условия Договора о количестве экземпляров, предоставляемых на бумажном носителе, не применяются.

1. Все указанные в Договоре приложения являются его неотъемлемой частью

Приложения к настоящему Договору:

* Приложение №1. Техническое задание.
* Приложение №2. Расчет стоимости услуг.
* Приложение №3. Акт оказанных услуг.
* Приложение №4. Форма предоставления информации о цепочке собственников (бенефициарах).

### Адреса, банковские и почтовые реквизиты и подписи Сторон:

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик** | **Исполнитель** |
| **АО «ЭнергосбыТ Плюс»** |  |
| Юридический адрес: 143421, Московская область, г.о. Красногорск, автодорога Балтия тер., 26-й км, д 5, стр.3, оф. 513 | Юридический адрес: |
| ИНН 5612042824, КПП 997650001 | ИНН, КПП |
| Банковские реквизиты:  р/с №№40702810700010103178 в Московском филиале ПАО «МЕТКОМБАНК» к/с 30101810945250000200  БИК 044525200 | Банковские реквизиты:  р/с  в  к/с  БИК |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/К.Р. Азизов/  м.п.  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_года | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /  м.п.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года |

Приложение № 1

к Договору на оказание услуг

№ \_\_\_\_\_\_\_от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г**.**

**Техническое задание**

**на оказание услуг технической поддержки хранилища данных и базы данных**

**длянуждАО «ЭнергосбыТ Плюс»**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
   1. **Полное наименование услуг**

Документ формирует цели, задачи и требования Заказчика, предъявляемые к оказанию услуг технической поддержки для Информационных Систем, использующих ПО Oracle (далее – ИС), развернутых на оборудовании Заказчика, (далее – Услуги) и предполагает работы по анализу и разрешению инцидентов, консультаций по сопровождению и развитию, возникающих в ходе эксплуатации ИС Заказчика. Услуги осуществляются специалистами Центра Технической Поддержки Исполнителя (далее – ЦТП).

* 1. **Назначение технического задания**

Целью и задачами оказания услуг технической поддержки ИС c ПО Oracle является возможность обеспечения ИС с ПО Oracle в режиме работоспособности и надежности, информационно-консультационной поддержки и оценки текущего состояния и уровня обеспечения, верификации соответствия задачам компании, выработке рекомендаций по улучшениям, частичное устранение выявленных недостатков.

* 1. **Сроки оказания услуг**
     1. Общий срок оказания Услуг: с даты подписания договора Сторонами по «31» декабря 2024г.
     2. Сроки оказания Услуг по заявкам, оформляемым по формам Приложения №1 к Техническому заданию:

Начало: с даты подписания заявки Сторонами.

Окончание: дата, указанная в заявке.

1. **СОСТАВ И ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГ**
   1. **Объекты оказания услуг технической поддержки:**

Хранилище данных биллинговой системы Oracle CC&B (Далее – ХД DWH), Oracle DB, Oracle BI EE, Oracle CC&B и MDM, Oracle SOA Suite, Oracle Service Bus (OSB), CCB2MDM2.

Рабочая и эксплуатационная документация, консультации для оказания Услуг по настоящему Техническому заданию предоставляется в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания договора.

* 1. Исполнитель оказывает Услуги дистанционно, посредством сети Интернет.
  2. Исполнитель оказывает Услуги силами квалифицированного персонала, имеющего необходимые компетенции и опыт работы. Исполнитель самостоятельно определяет количество специалистов, необходимых для оказания Услуг.
  3. Заказчик обязуется предоставлять в согласованные сроки Исполнителю по его требованию все необходимые для оказания им Услуг материалы, документы и сведения технического и организационного характера.
  4. Исполнитель при взаимодействии с Заказчиком обязан при планировании сроков учесть временные часовые пояса режима работы Заказчика.
  5. Перед началом оказания Услуг Заказчик предоставляет Исполнителю:
* Рабочую документацию Хранилище данных.
* Удаленные или офисные рабочие места и доступы в информационные системы, являющиеся предметом обследования и/или связанные с ними.
* Данные из системы мониторинга (по необходимости).
  1. **Объем оказываемых услуг**
     1. В рамках реализации настоящего ТЗ Исполнитель оказывает следующие услуги:
* в соответствии с Фиксированным перечнем Услуг, указанные в таблице 1.
* сверх Фиксированного перечня Услуг, указанные в таблице 2.
  + 1. В рамках реализации настоящего ТЗ Исполнитель оказывает услуги в соответствии с Фиксированным перечнем Услуг, указанные в таблице 1.

Таблица 1. Фиксированный перечень услуг

| № п/п | Наименование Услуги | Тип оказываемых Услуг | Объем Услуг, человеко-часы |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Cтандартная техническая поддержка специалистами ЦТП, в рамках которой оказывается поддержка стандартной функциональности, которая не включает доработок или исправлений, выполненных Заказчиком | Специалист Центра технической поддержки | 240 |
| 2. | Анализ процедур формирования витрин, анализ процесса загрузки данных (графики загрузки/работы пакетных процессов, методы подготовки данных: синхронный, асинхронный) после п. 3 настоящей Таблицы. | Руководитель проекта | 32 |
| Архитектор | 208 |
| 3. | Обследование и анализ DWH (модели и структуры хранения данных, витрины данных, способы хранения измерений показателей и их взаимосвязей, способы работы с показателями, производительность отчетов, анализ корректности реализации отчетов, анализ внешних источников подключения, требующих низкую скорость задержки и высокую скорость ответа). | Руководитель проекта | 48 |
| Архитектор | 328 |
| Аналитик | 328 |

Указанный объем услуг в разрезе типов услуг может быть изменен без изменения Требований и Состава услуг в соответствии с согласованным объемом услуг на этапе Заявки без заключения дополнительного соглашения к договору.

* + - 1. Требования, состав услуг и результаты работ по Фиксированному перечню услуг:
         1. Cтандартная техническая поддержка специалистами ЦТП, в рамках которой оказывается поддержка стандартной функциональности, которая не включает доработок или исправлений, выполненных Заказчиком.

В рамках выполнения работ осуществляется следующий состав услуг:

Предоставление консультационной помощи по телефону и электронной почте по вопросам установки и эксплуатации Программного Обеспечения (далее – ПО) Oracle.

Анализ и помощь в разрешении инцидентов, возникающих в ходе эксплуатации ИС Заказчика.

Доступ к электронной информационной системе технической поддержки, расположенной в сети интернет, включающей в себя:

* предоставление авторизованного доступа к системе технической поддержки Сервис Деск в режиме 24x7;
* размещение в системе технической поддержки Сервис Деск запросов при возникновении инцидентов в ходе эксплуатации ИС Заказчика;
* размещение в системе технической поддержки Сервис Деск запросов, связанных с поиском и предоставлением информации, относящейся к проблемам функционирования ПО Oracle;
* Доступ к электронной информационной базе знаний на русском языке или на английском языке.

Предоставление в течение всего периода консультаций:

* направленных на обеспечение функционирования Программ;
* по идентификации ошибок и/или неисправностях в работе ПО и выработку рекомендаций -по их устранению;
* по вопросам установки и эксплуатации ПО;
* по оптимизации функционирования ПО;
* по предотвращению потерь и повреждений данных;
* по обеспечению информационной безопасности на уровне БД;
* по управлению развитием БД.

Предоставление технической информации, по запросам технических специалистов Заказчика по следующим направлениям:

* о последних версиях ПО Oracle и их доступности;
* информация/материалы с решениями для часто встречающихся вопросов и проблем, возникающим в ходе эксплуатации ИС;
* снятие ПО Oracle с сопровождения и поддержки;
* технические характеристики ПО Oracle;
* совместимость (сертификация) различных версий ПО Oracle;
* публикации и статьи, в том числе из открытых источников, с информацией о часто встречающихся вопросах и проблемах в работе ПО Oracle и методах их решения.

Предоставление при возможности тех или иных компонентов и версий программ, позволяющих поддерживать в актуальном и работоспособном состоянии программное обеспечения Oracle.

* + - * 1. Порядок предоставления технической поддержки.

Обслуживание Заказчика осуществляется специалистами Центра Технической Поддержки (далее – ЦТП) в электронной системе регистрации запросов Сервис Деск (далее – система Сервис Деск) ЦТП в рабочие дни с 9:00 до 18:00 часов по московскому времени. Специалисты ЦТП оказывают техническую поддержку в удаленном режиме.

Система Сервис Деск ЦТП доступна для Заказчика [в режиме 24x7](#_Работа_в_режиме_24x7 – 24 часа x 7 ), в том числе доступ к базе знаний на русском языке, и расположена по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_. Техническому контакту со стороны Заказчика предоставляется доступ в систему Сервис Деск с уведомлением по электронной почте из п. 2.7.2.1.3.10. Заявки на дополнительное предоставление доступа для других сотрудников Заказчиков необходимо создавать в виде Заявки на обслуживание в системе Сервис Деск или направлять по электронной почте на [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_](mailto:oracle_support@borlas.ru) (в случае недоступности системы Сервис Деск).

Заказчик открывает Заявку на обслуживание в системе Сервис Деск. В случае, если Система Сервис Деск недоступна, Заказчик направляет запрос по проблеме через систему электронной почты на адрес [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_](mailto:oracle_support@borlas.ru). Если заявка открыта по окончании рабочего времени, то она будет обработана на следующий рабочий день.

В случае недоступности Системы Сервис Деск ЦТП и электронной почты, предусмотрены следующие контакты ЦТП:

Телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Факс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Процедура эскалации Заявки выполняется в следующих ситуациях:

* Продолжительность разрешения проблемы не соответствует потребностям производственного процесса.
* Недостаточно быстрая реакция специалиста ЦТП на поступающую информацию (с учетом стандартного времени подготовки ответа специалистом, в зависимости от приоритета Технического запроса/заявки).
* Неудовлетворенность решением.
* Неудовлетворенность уровнем технического сервиса или работой Выделенного технического специалиста.

Запрос на эскалацию может быть инициирован несколькими способами:

* через Систему Сервис Деск ЦТП для работы со службой ЦТП;
* направить письмо в ЦТП, где в заголовке указать название организации и номер Заявки на электронный адрес [\_\_\_\_\_\_\_\_\_.](mailto:oracle_support@borlas.ru)

Процесс эскалации предназначен для привлечения внимания руководства к решаемой проблеме со стороны Исполнителя и Заказчика. Эскалация не всегда означает повышение приоритета.

При возникновении проблемы, которую Заказчик классифицирует как инцидент 1-ого приоритета, Заказчику необходимо:

* В рабочие дни и рабочие часы завести заявку в Систему Сервис Деск ЦТП с указанием приоритета «Высокий».
* В нерабочие часы, выходные или праздничные дни завести заявку в Систему Сервис Деск ЦТП с указанием приоритета «Высокий». Затем необходимо связаться со специалистами Исполнителя по выделенному дежурному телефону ЦТП:
* Выделенный телефон дежурного специалиста ЦТП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
* Заявка в обязательном порядке должна содержать следующую информацию:
* Критическое влияние инцидента на бизнес ЗАКАЗЧИКА.
* Контактная информация выделенного менеджера, доступного в режиме 24х7 до окончания разрешения инцидента (ФИО, телефон, e-mail).
* Контактная информация выделенного технического специалиста доступного в режиме 24х7 до окончания разрешения инцидента (ФИО, 2 телефонных номера, e-mail).

Исполнитель обязуется выделить группу специалистов по поддержке ПО Oracle, обеспечивающих следующие сроки по открытым запросам в системе Сервис Деск:

| Сроки выполнения этапов работ по заявке в рабочее время | Уровень приоритета запроса | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Высокий | Средний | Низкий |
| Первичная обработка заявки | По истечении 15 минут | По истечении 30 минут | По истечении 2 рабочих часов |
| Первичный анализ запроса | 20 минут | 40 минут | 2 рабочих часа |
| Выполнение запроса | Срок, согласованный с Заказчиком | Срок, согласованный с Заказчиком | Срок, согласованный с Заказчиком |

Назначенным Техническим контактом со стороны Заказчика, которому предоставляется доступ к Системе Сервис Деск, является:

ФИО:   
E-mail:   
Телефон:

ФИО:

E-mail:   
Телефон:

ФИО:

E-mail:

Телефон:

ФИО:   
E-mail:   
Телефон:

ФИО:

E-mail:

Телефон:

В случае изменения Технического контакта со стороны Заказчика, последний обязуется в течение 3 (трех) рабочих дней уведомить Исполнителя о произведенной замене и предоставить необходимые контактные данные нового Технического контакта.

В рамках стандартной технической поддержки специалисты ЦТП оказывают поддержку стандартной функциональности, которая не включает доработок или исправлений, выполненных Заказчиком.

Фактом подтверждения оказания услуг в течение отчётного периода являются данные, содержащиеся в Системе Сервис Деск и/или обращения Заказчика к следующему ресурсу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_.

* + - * 1. «Анализ процедур формирования витрин, анализ процесса загрузки данных (графики загрузки/работы пакетных процессов, методы подготовки данных: синхронный, асинхронный)»:

В рамках выполнения работ осуществляется следующий состав услуг:

* Обследование и анализ 50% топ пакетов/процедур, исходя из анализа диагностических файлов (АВР отчеты, трассировочных файлов и т.д.) по максимальной нагрузке, выработка рекомендаций.

Результаты Услуг:

* Отчет по результатам обследования (преимущества, недостатки, узкие места, риски).
* Формирование перечня процедур, подлежащих оптимизации, оценку их трудоемкости и сроки реализации.
  + - * 1. «Обследование и анализ DWH (модели и структуры хранения данных, витрины данных, способы хранения измерений показателей и их взаимосвязей, способы работы с показателями, производительность отчетов, анализ корректности реализации отчетов, анализ внешних источников подключения, требующих низкую скорость задержки и высокую скорость ответа)»:

В рамках выполнения работ осуществляется следующий состав услуг:

* Анализ структур хранения данных (витрин) (Количества витрин - до 100 штук, анализ 10% из этого объема исходя из анализа диагностических файлов (АВР отчеты, трассировочные файлы и т.д. по максимальной нагрузке).
* Анализ реализации отчетов (Количество Publisher отчетов 100 штук, Answers отчетов 180 шт., анализ 10% от этого количества по топ диагностических файлов (АВР отчетов, трассировочных файлов и т.д.).

Результаты Услуг:

* Отчет по результатам обследования (преимущества, недостатки, узкие места, риски).
* Перечень отчетов, пакетов, запросов, подлежащих оптимизации кода.
* Рекомендации по оптимизации структур хранения данных, оценка ресурсов и сроков реализации, стоимости. Рекомендации должны содержать описание текущей и будущей архитектуры (схематично - концептуальная модель данных).
  + 1. Объем Услуг специалистов по дополнительным консультационным услугам сверх Фиксированного Перечня Услуг, указаны в таблице 2:

Таблица 2. Объем Услуг специалистов по дополнительным доработкам функционала.

| № | Наименование Услуги | Тип оказываемых Услуг | Объем Услуг,  человеко-часы |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Консультации (по запросу) по следующим направлениям:   * Подъем версий базового ПО до актуальной версии ПО. * Применимость дополнительных возможностей обновленной версии БД Oracle. * Адаптация кастомного кода ХД применяемого для СDС, под обновленную версию БД Oracle. * Переход с CDC на Golden Gate. * Обследование и анализ способов загрузки данных из систем первоисточников Oracle CC&B c целью улучшения стабильности работы Хранилища данных. | Технический специалист, консультации по базовому ПО. | 93 |
| Технический специалист, консультации по бизнес-логике и архитектуре (по вопросам изменения схем таблиц и алгоритмов заполнения стейджинговых таблиц). | 92 |

Указанный объем услуг в разрезе типов услуг может быть изменен в соответствии с согласованным объемом услуг на этапе Заявки без заключения дополнительного соглашения к договору.

Общий объем услуг специалистов Исполнителя по п.2.7.3 в рамках договора должен быть ориентировочно 240 человеко-часов, если иного не будет определено по согласованию сторон в ходе реализации услуг.

* 1. **Требования к порядку оказания услуг по Фиксированному перечню Услуг.**

Требования к оказываемым услугам по Фиксированному перечню Услуг в соответствии с Заявками Заказчика:

* + 1. Под Заявкой понимается Заявка из Фиксированного перечня Заявок в соответствии с п. 2.7.2. Состав и перечень услуг Исполнителя по каждой заявке, а также объем трудозатрат Исполнителя по ней, предварительно согласовывается между Заказчиком и Исполнителем в формате Приложения, которое подписывается с двух сторон в двух экземплярах.
    2. Заявка на доработку содержит:
* Требование к составу работ, результатам, срок оказания услуг.
* При необходимости: документы, требуемые для оказания услуг по Заявке или ссылки на документы, если такие документы являются общедоступными.
  + 1. Заявка в обязательном порядке должна быть продублирована в проектном трекере Заказчика.
    2. Стоимость Услуг Исполнителя зафиксирована в \_\_\_\_ Договора на объём оказываемых по договору услуг по Фиксированному перечню Заявок и по Услугам специалистов.

Стоимость услуг должна включать в себя все налоги и другие обязательные платежи, включая командировочные и сопутствующие расходы Исполнителя.

* + 1. Заявка считается выполненной при следующих условиях:
* Оказание услуг выполнено в соответствии с требованиями к Результатам услуг и оформлению согласно Приложению 4 к Заявке настоящего Задания.
* Успешно пройдено согласование с Исполнителем. Критерием успешности является выполнение Заявки в полном объеме в соответствии с требованиями и результатами.
* Заказчику передан полный объем документации по Заявке согласно приложениям к Заявке (Приложение №1 к Техническому заданию);
  + 1. Перед началом оказания услуг по Заявке Заказчик предоставляет Исполнителю:
* Доступ к среде разработки, включая: адрес подключения, логины, пароли.
* Доступ к среде тестирования, включая: адрес подключения, логины, пароли.
* Исходные коды объектов системы (по необходимости).
* Удалённые рабочие места с установленным программным обеспечением:
* IDEA (допускается Community)
* Maven с доступ к репозиторию
* Java (JDK и JRE) той же версии, что и на серверах с продуктивной средой.
* Git и Tortoise Git
* Notepad++
* SQL Developer или PL/SQL Developer
* WinSCP
* Putty
* Установленный OUAF
* Xming
* Желательно наличие сервера Jenkins с доступом к локальному git.
  + 1. Исполнитель должен обеспечить:
* Прием Заявок на услуги, направленных официальным письмом, факсом или по электронной почте.
* Обработку Заявок, включая:
* Согласование сроков оказания услуг по Заявке, предложенных Заказчиком или обоснование иных сроков оказания услуг.
* Дополнительную проработку Заявок, разработку постановки задачи, при необходимости.
* Выбор наиболее оптимального способа реализации Заявки.
* Согласование способа реализации Заявки с Заказчиком.
* Соблюдение требований Заказчика, согласованных в Заявке, а также требований и положений нормативных правовых документов, если они отражены в Заявке.
* Тестирование изменений, выполненных по Заявке Заказчика на стенде Заказчика.
  + 1. Стенд Заказчика разворачивается Заказчиком. Исполнителю предоставляется удаленный доступ на стенд Заказчика. Параметры и реквизиты доступа определяются с Исполнителем услуг в ходе оказания услуг официальным образом.
    2. Стенд Заказчика представляет собой копию продуктивной среды биллингового ИПК, включая версии и конфигурации общесистемного и прикладного программного обеспечения. Стенд Заказчика содержит реальные данные с возможностью добавления необходимых тестовых данных, необходимые и достаточные для оказания услуг.
    3. Стенд Заказчика включает необходимое окружение, имитирующее источники данных: витрины данных, внешние системы и т.п.
    4. Стенд заказчика содержит необходимое настроенное программное обеспечение.
    5. Предоставление результатов услуг по Заявке Заказчику, включая описание результатов оказания услуг в соответствии с Заявкой.
    6. Конкретные требования к документированию Услуг, выполняемых в рамках конкретной Заявки, определяются и фиксируются в Заявке на этапе согласования заявки Сторонами.
    7. Устранение замечаний, выявленных в процессе приемки, не являющихся новыми требованиями к Заявке и являющихся следствием выполненных Исполнителем услуг согласно Заявке.
    8. Участие (при необходимости) в качестве консультанта (по вопросам и в рамках произведенных доработок) в процессе обновления продуктивных сред на стороне Заказчика. На данные работы согласовывается и составляется отдельная Заявка. График обновления продуктивных сред подготавливается и доводится до Исполнителя Заказчиком и может быть причиной изменения сроков предоставления услуг в рамках Заявки.
    9. Работы выполняются строго с учетом версии эксплуатируемого биллингового ИПК, версий общесистемного и прикладного программного обеспечения функциональности, находившейся в промышленной эксплуатации на момент подписания Заявки.

1. **Порядок контроля и приемки оказанных услуг**

По результатам прохождения приемки результатов оказания услуг по Заявке подписывается Протокол оказываемых услуг по Заявке уполномоченным лицом со стороны Исполнителя и уполномоченным лицом со стороны Заказчика.

Форма Заявки и Протокола оказанных услуг по Заявке представлены в приложении к ТЗ [Приложение №1].

1. **Порядок оформления документации и результатов оказания услуг**

Оформление выполняется в соответствии с требованиями, зафиксированными в Заявках.

1. **Порядок работы Исполнителя при осуществлении удаленного доступа к инфраструктуре Заказчика**
   1. Исполнитель предоставляет перечень IP-адресов, принадлежащих подрядчику, с которых планируется производить удаленное подключение.
   2. Исполнитель обеспечивает выполнение условия, что все ресурсы, с которых осуществляется удаленное подключение, в том числе АРМ пользователя и другие технические средства и информационные сервисы, географически размещены на территории Российской Федерации.
   3. При осуществлении удаленного подключения стороннего пользователя к объектам информационной или технологической инфраструктуры Общества посредством не принадлежащего Обществу компьютера или иного средства вычислительной техники (ноутбук, мобильное устройство, далее - оборудование), если это предусмотрено Техническим заданием на работы, такое оборудование должно соответствовать следующим требованиям:

* на оборудовании должно быть установлено лицензионное общесистемное программное обеспечение, принадлежащим Заказчику, находящееся на поддержке производителя;
* на оборудовании установлены последние обновления для общесистемного программного обеспечения, включая обновления безопасности;
* на оборудовании должно быть установлено и функционировать средство антивирусной защиты, включённое в Единый реестр российских программ для ЭВМ и БД, с актуальными антивирусными базами (дата обновления не старше 7 дней);
* отчет о полной проверке средством антивирусной защиты текущего состояния оборудования (дата отчета не старше 7 дней) не должен содержать событий выявления ВПО или иных событий безопасности.

Подписать соглашение о конфиденциальности и неразглашении информации (NDA).

* 1. Для организации удаленного доступа используется решение, определенное Заказчиком.
  2. Работники Исполнителя, которым предоставлен удаленный доступ может использовать его только для выполнения своих служебных обязанностей.
  3. Авторизация работника Исполнителя осуществляется с учетной записью, выданной Заказчиком, принадлежащей этому работнику. Получение доступа к сервисам Заказчика под чужой учетной записью не допускается и влечет регистрацию инцидента ИБ с последующим расследованием.
  4. Решение о способе подключения, определенное Заказчиком для организации удаленного доступа, является службой, контролируемой Исполнителем. Это значит, что Исполнитель ответственен за выбор провайдера услуг Интернет, координацию установки оборудования и ПО, оплату соответствующих тарифов.
  5. Оборудование, с которого Исполнитель осуществляет доступ к ресурсам Заказчика, настраивается Исполнителем.
  6. Работник Исполнителя не должен допускать неавторизованного доступа других пользователей к информационным ресурсам Заказчика.
  7. Запрещается использовать систему удаленного доступа для организации перманентного подключения сторонних сетей, в том числе локальных сетей Исполнителя.
  8. Запрещается подключение к ресурсам Заказчика с IP-адресов, VPN-провайдеров, узлов TOR и подсетей хостинговых компаний, расположенных за пределами РФ.
  9. Заказчик оставляет за собой право принимать адекватные меры с целью защиты своих информационных, программных и системных активов, свою репутацию и инвестиции в ПО и разработанные сервисы при помощи строгих мер контроля и предотвращения нелегитимного использования сети Интернет или удаленного доступа.
  10. Меры защиты могут включать периодические проверки использования удаленного доступа к ресурсам Заказчика, а также меры по ограничению удаленного доступа в случае выявлении нарушений настоящих требований.
  11. Условия предоставления удаленного доступа.
  12. Исполнитель должен предоставить сведения о состоянии информационной безопасности, на основании которого Заказчик оценивает возможность предоставления удаленного доступа (Приложение №2 к настоящему ТЗ). Исполнитель по запросу Заказчика должен предоставить копии (выдержки) документов, указанных сведениях о состоянии информационной безопасности.
  13. По согласованию с Исполнителем, Заказчик с помощью технических средств может проводить проверки сведений, указанных в чек-листе, а также следующих требований, предъявляемых к оборудованию (компьютер, ноутбук, мобильное устройство) Исполнителя, которое используется для удаленного подключения:
* на оборудовании должно быть установлено лицензионное общесистемное программное обеспечение, находящееся на поддержке производителя;
* на оборудовании установлены последние обновления для общесистемного программного обеспечения, включая обновления безопасности;
* на оборудовании должно быть установлено и функционировать средство антивирусной защиты, включённое в Единый реестр российских программ для ЭВМ и БД, с актуальными антивирусными базами (дата обновления не старше 7 дней);
* отчет о полной проверке средством антивирусной защиты текущего состояния оборудования (дата отчета не старше 7 дней) не должен содержать событий выявления ВПО или иных событий безопасности.

1. **ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ УСЛУГ**

Исполнитель должен предоставить:

- По работам п.1 фиксированного перечня услуг:

* Отчёт по оказанным услугам в рамках стандартной технической поддержки.

- По работам п.2 и 3 фиксированного перечня услуг:

* Утвержденный Заказчиком Итоговый Отчет по результатам обследования:
* Аналитический отчет по результатам обследования Хранилища данных (включающий результаты оказания услуг по перечню работ и требованиям к ним).
* Детализированный план работ по оптимизации Хранилища данных по результатам обследований и анализов в соответствии с Таблицей 1 - в разрезе этапов и задач, с оценкой всех необходимых ресурсов, (включая трудоемкость и инфраструктурные ресурсы), сроков реализации, оценке рисков, включая триггеры их возникновения и мероприятий по нивелированию.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик** | **Исполнитель** |
| **АО «ЭнергосбыТ Плюс»** |  |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/К.Р. Азизов/  м.п.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м.п.  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года |

Приложение №1 к Техническому заданию

Форма Заявки по Фиксированному перечню Услуг

**Заявка №\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование Услуги и корпоративной системы, применительно к которой оказываются Услуги | Сроки оказания Услуг | Состав оказанных услуг | Стоимость Услуг,  руб. с НДС |
|  |  | с \_\_ по\_\_ |  |  |
| **Итого без НДС:** | | | |  |
| НДС (20%): | | | |  |
| **Всего:** | | | |  |

1. Цена Услуг:

1.1. Общая цена Услуг по настоящей Заявке составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_\_копеек, в т.ч. НДС 20% \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_ копеек.

2. Состав Услуг и требования к оказанию: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

3. Критерии приемки Услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

4. Результаты Услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

5. Приложения к Заявке: *(ТЗ, ФТ, иное) указывается по необходимости*

6. Срок действия Заявки - Заявка вступает в силу с момента ее подписания и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

7. Руководители работ по Заявке:

* со стороны ЗАКАЗЧИКА – *ФИО, должность, адрес эл. почты*
* со стороны ИСПОЛНИТЕЛЯ – *ФИО, должность, адрес эл. почты.*

8. Подписи Сторон.

Форма Протокола оказанных Услуг по Заявке

по Фиксированному перечню Услуг

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование Услуги и корпоративной системы, применительно к которой оказываются Услуги | Сроки оказания Услуг | Состав оказанных Услуг | Стоимость Услуг, руб. с НДС |
|  |  | с \_\_ по\_\_ |  |  |
| **Итого без НДС:** | | | |  |
| НДС (20%): | | | |  |
| **Всего:** | | | |  |

Услуги оказаны в соответствии с требованиями к Заявке в полном объеме и должном качестве. Претензии к оказанию Услуг не имеются.

Форма Протокола оказанных Услуг сверх Фиксированного перечня Услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование Услуги и корпоративной системы, применительно к которой оказываются Услуги | Тип Услуг | Объем  оказанных Услуг,  часов | Стоимость  чел./часа,  руб. с НДС | Стоимость  оказанных Услуг,  руб. с НДС |
|  | Наименование услуг |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Итого: | | |  |  |  |

Услуги оказаны в соответствии с требованиями к Заявке в полном объеме и должном качестве. Претензии к оказанию Услуг не имеются.

Приложение № 1

к Заявке № \_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г.

к Договору № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г.

**Состав Услуг**

Целью оказания Услуг является\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, включает \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_и осуществляется в соответствии с приведёнными в настоящем Приложении требованиями.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Требование | Описание требования |
| 1. |  |  |
| 2. |  |  |
| 3. |  |  |

Приложение № 2

к Заявке № \_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2024 г.

**Требования к оказанию Услуг**

Настоящий документ регламентирует требования к инфраструктуре и требования к оказанию Услуг.

**Требования к инфраструктуре**:

**Требования к оказанию Услуг:**

**Требования к устранению замечаний:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | |  |  | | |  | | | |
|  |  |  | | | Приложение № 3 | | | | |
|  |  |  | | | к Заявке № \_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2024 г. | | | | |
|  |  |  | | | к Договору № \_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2024 г. | | | | |
|  |  |  | | |  |  | |  |  |
|  | **Протокол передачи удалённых рабочих мест** | | | | | | | | |
|  |  |  | | |  |  | |  |  |
|  | В рамках выполнения Договора № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ Заказчик предоставил Исполнителю доступ к следующему программному обеспечению | | | | | | | | |
|  |
|  | № | Программное обеспечение | | | Версия | Примечание | | Мест предоставлено | |
|  | Стенд разработки | Стенд тестирования |
|  | 1 | Citrix | | |  |  | |  |  |
|  | 2 |  | | |  |  | |  |  |
|  | 3 |  | | |  |  | |  |  |

Приложение № 4

к Заявке № \_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_2024 г.

**Результаты Услуг**

В результате оказания Услуг:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение №2 к Техническому заданию

**ТРЕБОВАНИЯ ПО ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

в части предоставления удаленного доступа третьим лицам, не являющихся работниками Общества (юридические лица, индивидуальные предприниматели, граждане в статусе «самозанятый», работники по договору ГПХ), выполняющих работу и (или) оказывающих услуги по заказу Общества

1. **Термины и определения**
   1. Исполнитель, третье лицо – лицо, не являющееся работником Общества (представитель юридического лица, индивидуальный предприниматель, гражданин в статусе «самозанятый», работник по договору ГПХ), выполняющее работу и (или) оказывающее услуги по заказу Общества.
   2. Заказчик, Общество - юридическое лицо, входящее в Группу компаний «Т Плюс».
2. **Нормативная база**
   1. Федеральный закон Российской Федерации от 29.07.2004 N 98-ФЗ "О коммерческой тайне".
   2. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
   3. Федеральный закон Российской Федерации Ф от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".
   4. Федеральный закон от 26.07.2017 № 187-ФЗ «О безопасности критической информационной инфраструктуры Российской Федерации».
   5. Постановление Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 N 1119 "Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных".
   6. Приказ ФСТЭК России от 18.02.2013 № 21 "Об утверждении Состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных".
   7. Приказ ФСТЭК России от 14.03.2014 № 31 "Об утверждении Требований к обеспечению защиты информации в автоматизированных системах управления производственными и технологическими процессами на критически важных объектах, потенциально опасных объектах, а также объектах, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья людей и для окружающей природной среды".
   8. Приказ ФСТЭК России от 25.12.2017 № 239 «Об утверждении требований по обеспечению безопасности ЗОКИИ».
3. **Общие требования**
   1. Исполнитель при необходимости подключения собственного оборудования к ИТ-инфраструктуре Заказчика обязан предварительно в письменной форме согласовать такое подключение с Заказчиком и соблюсти требования по защите подключаемого оборудования не ниже класса защищенности 1Г.
   2. Исполнитель для подключения собственного оборудования к сети Заказчика обязан:
      1. Предоставить аттестат соответствия требованиям защиты информации по классу не ниже «1Г» на подключаемое оборудование.
      2. Заключить соглашение о неразглашении информации (NDA) для выполнения работ в режиме удаленного доступа.
      3. Направить Заказчику заявку в установленной форме с перечнем лиц, для которых необходимо предоставить удаленный доступ.
   3. Для выполнения работ Исполнителем в режиме удаленного доступа договор с Исполнителем должен содержать:

оговорку о дистанционном характере выполнения работ;

соглашение о полном соответствии настоящим Требованиям для подключения персонала Исполнителя к ИТ-инфраструктуре Общества.

* 1. Все сведения о составе и характеристиках объектов Заказчика и их компонентах являются конфиденциальной информацией и распространению не подлежат в период действия договорных отношений и после прекращения договорных отношений в течение 10 лет (в случае, если иное не предусмотрено договором).
  2. Исполнитель обязуется:
* не проводить противозаконные действия (не ограничиваясь указанным: фальсификация, модификация, блокировка, уничтожение или искажение) по сбору, использованию и передаче третьей стороне информации, циркулирующей и хранящейся у Заказчика;
* не осуществлять несанкционированный доступ к информационным ресурсам Заказчика;
* не проводить незаконное копирование информации, циркулирующей или хранящейся у Заказчика;
* не нарушать технологию сбора, накопления, хранения, обработки, преобразования, отображения и передачи информации, в результате чего может быть осуществлено искажение, потеря или незаконное использование информации;
* не внедрять в объекты Заказчика программы-вирусы (загрузочные, файловые и др.);
* не устанавливать программные и аппаратные закладные устройства в технические средства Заказчика;
* не распространять конфиденциальную информацию о выполняемых работах и полученных результатах;
* использовать решения для удаленного доступа, определенные Заказчиком;
* использовать удаленный доступ только в целях исполнения договорных обязанностей между Исполнителем и Заказчиком.
  1. Авторизация работника Исполнителя должна осуществляться под персональными учетными записями, выданными Заказчиком. Использование чужих учетных записей, выданных другим работникам, не допускается.
  2. Работник Исполнителя должен принимать меры по защите предоставленных Заказчиком учетных данных и не допускать неавторизованного доступа других лиц к информационным ресурсам Заказчика.
  3. Исполнитель осуществляет дистанционное подключение к ресурсам Заказчика только с использованием статического IP адреса, согласованного с Заказчиком. Доступ с неизвестных Заказчику IP адресов может блокироваться техническими средствами Заказчика.
  4. Исполнитель обеспечивает выполнение условия, что все ресурсы, с которых осуществляется удаленное подключение, в том числе АРМ пользователя и другие технические средства и информационные сервисы, географически размещены на территории Российской Федерации.
  5. Запрещается подключение работников Исполнителя к ресурсам Заказчика с IP-адресов, расположенных за пределами РФ, (в том числе с использованием VPN-провайдеров, узлов TOR и подсетей хостинговых компаний (VPS/VDS), расположенных на территории РФ).
  6. При осуществлении удаленного подключения персонала Исполнителя к объектам информационной или технологической инфраструктуры Заказчика посредством не принадлежащего Заказчику компьютера или иного средства вычислительной техники (ноутбук, мобильное устройство, далее - Оборудование), если это предусмотрено Техническим заданием на работы, такое оборудование должно соответствовать следующим требованиям:
* на Оборудовании должно быть установлено лицензионное общесистемное программное обеспечение, находящееся на поддержке производителя, с установленными актуальными обновлениями, включая обновления безопасности;
* на Оборудовании должно быть установлено и функционировать сертифицированное средство антивирусной защиты, включённое в Единый реестр российских программ для ЭВМ и БД, с актуальными антивирусными базами (дата обновления не старше одного дня);
* отчет о полной проверке средством антивирусной защиты текущего состояния Оборудования (дата отчета не старше двух дней) не должен содержать событий выявления ВПО или иных событий безопасности. Отчет может быть запрошен специалистами, ответственными за обеспечение информационной безопасности в Обществе в рамках осуществления оперативных мероприятий (расследования инцидентов ИБ).
  1. Удаленный доступ сторонних пользователей к информационным и/или технологическим ресурсам Заказчика, являющихся значимыми объектами критической информационной инфраструктуры (далее - ЗОКИИ), запрещен. В случае необходимости проведения работ на ЗОКИИ, подключение сторонних пользователей к таким объектам и их компонентам допускается только локально (очно) на территории площадок Заказчика.
  2. Исполнитель самостоятельно осуществляет выбор провайдера услуг Интернет, координацию установки оборудования и программного обеспечения, оплату соответствующих тарифов.
  3. Настройка и сопровождение оборудования, с которого осуществляется удалённый доступ к ресурсам Заказчика, а также установленного на оборудовании программного обеспечения, осуществляется Исполнителем.
  4. Запрещается использовать систему удаленного доступа для организации перманентного подключения сторонних сетей, в том числе локальных сетей Исполнителя.
  5. Заказчик с целью защиты своей ИТ-инфраструктуры, репутации и инвестиций, оставляет за собой право принимать любые меры контроля соблюдения Исполнителями настоящих требований по обеспечению необходимого уровня информационной безопасности.
  6. Заказчик осуществляет контроль использования удаленного доступа к собственной инфраструктуре и может без предупреждения ограничить удаленный доступ в случае выявления нарушений настоящих требований.
  7. В случае компрометации, либо подозрения на компрометацию учетной записи или оборудования Исполнителя, Исполнитель обязан уведомить об этом инциденте Заказчика в кратчайший срок (не более 8 часов) с момента установления такого события.

1. **Порядок оформления**
   1. Нарушение настоящих требований со стороны Исполнителя может влечь за собой в отношении Исполнителя административную и (или) уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
   2. Доступ работникам Исполнителя к объектам Заказчика предоставляется при условии выполнения настоящих требований, а также в соответствии с требованиями законодательства РФ.
   3. Доступ предоставляется, только определенному кругу лиц и устройств, которым разрешен удалённый доступ к программным и программно-аппаратным средствам объекта Заказчика.
   4. Форма предоставления сведений о перечне лиц и устройств Исполнителя, которым должен быть предоставлен удалённый доступ к программным и программно-аппаратным средствам:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | ФИО персонала Исполнителя | Статические IP-адреса, с которых будет осуществляться подключение (удаленного устройства). | MAC-адрес устройства, с которого будет осуществляться подключение (удаленного устройства). | Контактные данные (мобильный телефон и электронная почта). | Отметка (подпись и дата) об ознакомлении с мерами безопасности, об ознакомлении с ответственностью, о согласии на обработку персональных данных. | Адрес расположения устройства |
| *1.*  *…* | *(Обязательно для заполнения)* | *(Обязательно для заполнения)* | *(Обязательно для заполнения)* | *(Обязательно для заполнения)* | *(Обязательно  для  заполнения)* | *(Обязательно для заполнения)* |

* 1. Оригиналы заявок на предоставление доступа направляются Исполнителем в печатном и электронном виде Заказчику в рабочее время Заказчика. Заказчик рассматривает заявки в течение 5 рабочих дней со следующего рабочего дня после получения Заказчиком заявки на предоставление удаленного доступа. После рассмотрения заявки Заказчик в течение 3 рабочих дней направляет Исполнителю информацию о рассмотрении заявки.

1. **Порядок надзора за исполнением требований безопасности.** 
   1. Исполнитель обязан в полном объеме и определённые Заказчиком сроки выполнить все требования, направленные на выполнение Исполнителем мероприятий по обеспечению необходимого Заказчику уровня защиты информации. Под необходимыми требованиями понимаются требования, указанные в настоящем документе.
   2. Заказчик для контроля исполнения требований по защите информации имеет право:

* использовать имеющиеся у Заказчика средства контроля утечки конфиденциальной информации;
* использовать имеющиеся у Заказчика средства контроля действий пользователей;
* осуществлять контроль соблюдения Исполнителем требований по защите информации, в т.ч. требовать от Исполнителя предоставить используемую Исполнителем технику для проверки функционирования средств защиты информации в рамках действующих договорных отношений между Заказчиком и Исполнителем.
  1. Заказчик имеет право в одностороннем порядке приостановить или прекратить предоставление удаленного доступа Исполнителю, а Исполнитель обязан выполнить связанные с этим решением мероприятия в сроки, обозначенные Заказчиком.
  2. Основания для непредоставления, приостановки или прекращения предоставления удаленного доступа:
* не предоставление Заказчику оригинала заявки, заполненной надлежащим образом;
* не исполнение (в т.ч. нарушение) со стороны Исполнителя требований Заказчика по защите информации, принадлежащей Заказчику, к которой Исполнитель получил доступ и которую он обрабатывал в рамках исполнения договорных отношений с Заказчиком;
* прекращение договорных отношений между сторонами;

предписание федерального органа исполнительной власти Российской Федерации, уполномоченного в области обеспечения функционирования государственной системы обнаружения, предупреждения, ликвидации последствий компьютерных атак на информационные ресурсы Российской Федерации и федерального органа исполнительной власти, уполномоченного в области обеспечения безопасности информации Российской Федерации.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик** | **Исполнитель** |
| **АО «ЭнергосбыТ Плюс»** |  |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/К.Р. Азизов/  м.п.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м.п.  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года |

Приложение № 2

к Договору на оказание услуг № \_\_\_\_\_

от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г**.**

**Расчет стоимости услуг**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | Объем оказываемых услуг, часов | Стоимость чел./часа, руб. с НДС | Стоимость услуг, руб.  с НДС |
|  | | | | |
| 1. |  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | |  |  |  |
|  | |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик** | **Исполнитель** |
| **АО «ЭнергосбыТ Плюс»** |  |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/К.Р. Азизов/  м.п.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м.п.  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года |

Приложение № 3

к Договору на оказание услуг № \_\_\_\_\_

от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г**.**

**АКТ №\_\_\_\_\_**

**об оказанных услугах**

по договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

\_г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

АО «ЭнергосбыТ Плюс», 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, составили настоящий акт о нижеследующем:

**ОБРАЗЕЦ**

1. Исполнителем в период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_года оказаны услуги по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. При приемке услуг установлено, что услуги оказаны в полном объеме и в срок.
3. Качество услуг соответствует указанным в договоре требованиям.
4. Стороны претензий по договору друг к другу не имеют.
5. Стоимость оказанных услуг, согласно договору составляет – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_ копеек, в т.ч. НДС - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_ копеек.

|  |  |
| --- | --- |
| Заказчик: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  МП  «\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г. | Исполнитель:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  МП  «\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик** | **Исполнитель** |
| **АО «ЭнергосбыТ Плюс»** |  |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/К.Р. Азизов/  м.п.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м.п.  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года |

Приложение № 4

к Договору на оказание услуг №\_\_\_\_

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

**ФОРМА**

**Информация о цепочке собственников (бенефициарах)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование контрагента:** | | | |  | | | | | |
| ИНН | | ОГРН | | Фамилия, имя, отчество руководителя | | | | Серия и номер документа, удостоверяющего личность руководителя | |
|  | |  | |  | | | |  | |
| **Информация о цепочке собственников контрагента, включая конечных бенефициаров** | | | | | | | | | |
| № | ИНН | | ОГРН | | Наименование/ФИО | Адрес места нахождения /  регистрации | Серия и номер документа, удостоверяющего личность (для физического лица) | | **Информация о подтверждающих документах (наименование**) |
|  |  | |  | |  |  |  | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | |  |

Подпись уполномоченного представителя

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ФОРМУ УТВЕРЖДАЕМ ПОДПИСИ СТОРОН:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик** | **Исполнитель** |
| **АО «ЭнергосбыТ Плюс»** |  |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/К.Р. Азизов/  м.п.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /  м.п.  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года |