**Договор оказания услуг по технической поддержке веб-сервера корпоративного сайта АО «Томскэнергосбыт»**

г. Томск «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

**Акционерное общество «Томская энергосбытовая компания» (АО «Томскэнергосбыт»)**, именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны и

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, именуемый в дальнейшем **«Исполнитель»**, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны,

совместно в дальнейшем именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор, именуемый в дальнейшем «Договор», о нижеследующем:

1. **Основные понятия**
   1. **Абонентское обслуживание** – комплекс услуг по технической поддержке веб-сервера сайта, оказываемых Исполнителем ежемесячно независимо от наличия Заявок Заказчика, и направленный на обеспечение бесперебойной и круглосуточной работы веб-сервера корпоративного сайта АО «Томскэнергосбыт» <https://tomskenergosbyt.ru> (далее - Сайт), а также доступность его интернет-сервисов.

Перечень услуг в рамках абонентского обслуживания согласовывается Сторонами в порядке и объеме, предусмотренном Приложением №1 к настоящему Договору.

1. **Предмет Договора**
   1. На основании настоящего Договора Исполнитель обязуется оказать, а Заказчик обязуется принять и оплатить услуги по абонентскому обслуживанию в порядке, предусмотренном Приложением №1 к настоящему Договору. Перечень оказываемых услуг предусмотрен Приложением №2 к настоящему Договору.
   2. По услугам, указанным в Приложении №2 Договора, Заказчик может направлять дополнительные запросы Исполнителю.
   3. Услуги по настоящему Договору оказываются путем удаленного доступа через сети передачи информации, если иное не установлено Договором.
   4. Срок оказания услуг:

Начало оказания услуг: 01.01.2025.

Окончание оказания услуг: 31.12.2025.

1. **Права и обязанности сторон**
   1. **Заказчик вправе:**
      1. Получать качественные услуги, предусмотренные настоящим Договором, в объеме и в сроки, установленные Договором.
      2. Использовать программные средства, предоставленные Исполнителем по настоящему Договору.
      3. Привлекать своих уполномоченных работников для осуществления прав и обязанностей по настоящему Договору.
      4. Контролировать выполнение работ Исполнителем, не вмешиваясь в их ход.
      5. Осуществлять контроль (исследование), в т.ч. инструментальный, информационной безопасности ресурса <https://tomskenergosbyt.ru/>, опубликованного в сети Интернет, со стороны сети Интернет с использованием сети связи общего пользования. Для целей осуществления контроля Заказчик может привлекать третьих лиц, в т.ч. ПАО «Интер РАО».
   2. **Заказчик обязан:**
      1. Не препятствовать Исполнителю реализовывать свои права и обязанности, предусмотренные настоящим Договором.
      2. Любыми способами оказывать Исполнителю содействие при исполнении последним обязанностей по Договору.
      3. Не вмешиваться в работу Исполнителя при выполнении последним работ, предусмотренных Договором.
      4. Своевременно направлять дополнительные запросы на выполнение работ Исполнителем в случае такой необходимости. Отсутствие каких-либо дополнительных запросов от Заказчика предполагает, что сервер корпоративного сайта АО «Томскэнергосбыт» должен работать в штатном режиме: доступен потенциальным пользователям по адресу https://tomskenergosbyt.ru, включая доступность интернет-сервисов сайта, зависящих от работы серверного оборудования. При этом, круглосуточный мониторинг за работой сайта и надлежащее оперативное реагирование, в случае возможных сбоев в работе сервера сайта, осуществляет Исполнитель вне зависимости от подачи или неподачи дополнительных запросов.
      5. Оплачивать оказанные Исполнителем услуги в объеме и в срок, указанный в Договоре.
   3. **Исполнитель вправе:**
      1. Самостоятельно определять способы выполнения дополнительных запросов Заказчика.
      2. Получать оплату за оказываемые услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.
      3. Приостановить оказание услуг Заказчику в случае несоблюдения последним условий настоящего Договора, в том числе в связи с задержкой очередного абонентского платежа.
      4. Требовать оплату услуг в полном объеме, в случае невозможности их исполнения, возникшей по вине Заказчика, в том числе вследствие его любых преднамеренных действий.
   4. **Исполнитель обязан:**
      1. Оказывать услуги в полном объеме на высоком профессиональном уровне в соответствии с Перечнем оказываемых услуг по технической поддержке веб-сервера Сайта (Приложение №2 к настоящему Договору) и в соответствии с SLA (Приложение №3 к настоящему Договору), а также в соответствии с условиями Договора.
      2. Немедленно предупредить Заказчика и до получения от него указаний приостановить работу при обнаружении препятствий для оказания услуг надлежащего качества по Договору.
      3. В случае возникновения сбоя в работе Сайта, в течение 2-х часов после возобновления работоспособности Сайта, обеспечить размещение на нём информации о причине, дате и времени прекращения доступа, а также о дате и времени возобновления доступа к Сайту.
      4. Обеспечить недопущение перебоев в работе Сайта в случае, если перебои произошли в период с 7.00 до 23.00 часов по местному времени 3 раза и более в месяц суммарной длительностью перерывов, превышающих 12 часов.
      5. Обеспечить работу дежурного администратора, находящегося круглосуточно на связи по телефону, электронной почте и/или на портале Исполнителя (при наличии) для оперативной связи с Заказчиком, в случае аварийных и иных ситуаций, связанных с технической поддержкой веб-сервера Сайта.
      6. Вести круглосуточный мониторинг работоспособности сервера корпоративного Сайта и его интернет-сервисов, зависящих от работы серверного оборудования, в рамках стоимости ежемесячного абонентского обслуживания.
      7. Предоставить Заказчику доступы к данным мониторинга в режиме «реального времени», а также включая отчётность за предыдущие периоды, на период действия настоящего договора.
      8. Незамедлительно самостоятельно устранять выявленные сбои в работе серверного оборудования, влияющие на доступность сервера Сайта в рамках стоимости ежемесячного Абонентского обслуживания.
      9. Взаимодействовать с разработчиками сайта (программными специалистами), при необходимости, и в целях решения стыковых вопросов в зоне своей ответственности, а также в целях оперативного устранения выявленных сбоев для обеспечения бесперебойной работы сервера Сайта, в рамках стоимости ежемесячного Абонентского обслуживания.
      10. Выполнять постоянные резервные копии файлов, находящихся на сервере, в рамках стоимости ежемесячного абонентского обслуживания. При этом резервные копии хранятся не менее чем за последние 14 календарных дней.
      11. В кратчайшие сроки восстановить работу сервера сайта и данных из резервных копий, в случае недоступности сайта и необходимости.
      12. Уведомлять Заказчика обо всех происшествиях, связанных с недоступностью сервера сайта и проблемах серверного оборудования.
      13. Обеспечить предоставление всех необходимых доступов Заказчику к серверу сайта, программному обеспечению, коду, если такие доступы были введены, изменены, добавлены со стороны Исполнителя в ходе оказания услуг по настоящему договору. Информировать Заказчика об изменении доступов и согласовывать их с ним, в случае необходимости.
      14. Использовать лицензионное программное обеспечение, необходимое для надлежащей работы и настроек серверного оборудования. Передавать права, сертификаты, лицензионные ключи Заказчику, в случае такой необходимости.
      15. Обрабатывать запросы Заказчика, касающиеся обеспечения безопасности сервера (ограничение прав доступа, установка обновлений программного обеспечения, настройка пакетных фильтров и внутренней логики прикладного ПО), с максимальным приоритетом, без дополнительной платы.
      16. Обеспечить возможность контроля информационной безопасности ресурса https://tomskenergosbyt.ru/.
      17. Обеспечить наличие необходимых разрешений и согласований третьих лиц, привлекаемых Исполнителем для целей оказания услуг Заказчику (операторов связи, сервисных и поддерживающих организаций и пр.) на проведение контроля информационной безопасности ресурса <https://tomskenergosbyt.ru/>.
      18. Подтверждать легитимность контроля информационной безопасности ресурса <https://tomskenergosbyt.ru/> в случае получения запросов третьих лиц и/или органов государственной власти.
      19. В случае возникновения неблагоприятных последствий для сервисов, опубликованных в сети Интернет, в результате мероприятий по контролю информационной безопасности ресурса <https://tomskenergosbyt.ru/>, уведомить Заказчика в минимально короткие сроки.
2. **Стоимость услуг и порядок расчетов**
   1. Стоимость ежемесячного Абонентского обслуживания составляет **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, кроме того НДС/ НДС не предусмотрен.

Услуги, предусмотренные п.п 2.1. -2.2. настоящего Договора в рамках Абонентского обслуживания оплачиваются Заказчиком ежемесячно в сумме, указанной в п. 4.1. Договора.

* 1. Услуги, предусмотренные п. 2.2 настоящего Договора оказываются Исполнителем без взимания дополнительной платы.
  2. Предельная стоимость оказываемых услуг по настоящему Договору не должна превышать **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** рублей \_\_ копеек, кроме того НДС/ НДС не предусмотрен. Указанная общая стоимость услуг распространяется на все виды услуг, в том числе и на дополнительные запросы Заказчика на услуги, оказываемые Исполнителем.
  3. Первичная настройка проводится Исполнителем только при согласовании этой услуги с Заказчиком каждый раз при необходимости переустановить операционную систему или при переходе на другое аппаратное обеспечение (переезд программного обеспечения и данных на другой сервер).
  4. Ежемесячный платеж за Абонентское обслуживание, предусмотренный п. 4.1. Договора, производится Заказчиком в форме безналичного расчета путём перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в разделе 15 настоящего договора, в срок не более 7 (Семи) рабочих дней с даты приемки Заказчиком оказанных услуг (по форме Приложения №4 к настоящему Договору) и Акта соответствия SLA (по форме Приложения № 5 к настоящему Договору) за прошедший календарный месяц на основании выставленного Исполнителем счета. Датой осуществления платежа признается дата списания денежных средств с корреспондентского счета банка, обслуживающего Заказчика.
  5. Исполнитель обязуется ежемесячно предоставлять счета, Акты оказанных услуг (по форме Приложения №4) и Акт соответствия SLA (по форме Приложения №5) по настоящему Договору Заказчику не позднее 5 (пяти) рабочих дней за прошедший календарный месяц, но в любом случае до 7-го числа месяца, следующего за месяцем, в котором были оказаны услуги.
  6. Акты оказанных услуг (по форме Приложения №4) и Акт соответствия SLA (по форме Приложения №5) предоставляются Заказчику, оформленные надлежащим образом в 2 экземплярах. Исполнитель в дату, следующую за датой окончания оказания услуги за предыдущий месяц (до 12:00 по московскому времени), обязан уведомить об этом Заказчика, передать сканированные копии документов, подтверждающих факт оказания услуги. Документы, подтверждающие факт оказания услуги, должны быть оформлены на имя Заказчика. В случае непредставления необходимых документов Заказчик уведомляет об этом Исполнителя.
  7. Исполнитель обязан в течение 2 (двух) календарных дней с момента получения данного уведомления Заказчика, но не позднее 7-го числа месяца, следующего за месяцем, в котором услуги были оказаны, представить недостающие копии документов Заказчику, что не освобождает Исполнителя от ответственности, предусмотренной разделом 8 настоящего Договора.
  8. В случае наличия ошибок и иных неточностей в указанных копиях документов, Заказчик уведомляет об этом Исполнителя в течение 2 (двух) календарных дней с даты получения от Исполнителя копий документов, подтверждающих факт оказания услуг. В таком уведомлении Заказчик указывает способ устранения ошибок и иных неточностей в указанных документах.
  9. Исполнитель обязан в течение 2 (двух) календарных дней с момента получения данного уведомления от Заказчика устранить ошибки и иные неточности в таких документах и предоставить копии таких исправленных документов Заказчику, что не освобождает исполнителя от ответственности, предусмотренной разделом 8 настоящего Договора.
  10. Не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, Исполнитель направляет в адрес Заказчика, оформленный со своей стороны акт сверки. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения акта сверки, производит сверку расчетов между Сторонами, при необходимости оформляет протокол разногласий и возвращает Исполнителю один экземпляр надлежаще оформленного акта.

1. **Оформление запросов на дополнительные услуги.**
   1. Стоимость оказания услуг по дополнительным запросам от Заказчика входит в стоимость абонентского обслуживания.
   2. Оформление запросов на дополнительные услуги осуществляется Заказчиком по электронной почте либо с помощью программного обеспечения, предоставляемого Исполнителем (при наличии).
   3. Доступ к программному обеспечению (при его наличии), предназначенному для оформления дополнительных запросов (именуемое далее в настоящем Договоре – «Портал»), предоставляется Исполнителем.
   4. С целью исполнения п. 5.3 Договора Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к Порталу, расположенному по постоянному адресу в сети Интернет: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_путем отправления данных авторизации на электронную почту.
   5. Заказчик обязуется разглашать учетные данные для доступа к Порталу только своим сотрудникам, уполномоченным на направление дополнительных запросов по настоящему Договору.
   6. В случае необходимости предоставления или отзыва доступа к Порталу работникам Заказчика, с помощью внутренних средств Портала Заказчик отправляет Заявку со следующими данными работника: ФИО уполномоченного работника, номер мобильного телефона, E-Mail для связи с указанным работником.
   7. Заказчик обязуется направлять дополнительные запросы на Исполнителя в соответствии с системой приоритетов: «Низкий», «Нормальный», «Высокий», «Авария!». Заказчик самостоятельно определяет приоритет направленного запроса. Исключение составляет приоритет «Авария!», которая определяется, как невозможность использовать Заказчиком корпоративный сайт АО «Томскэнергосбыт» <https://tomskenergosbyt.ru> по назначению, в связи с программными сбоями и т. д.
   8. Сроки выполнения запросов, с указанными в п. 5.7 Договора приоритетами, устанавливаются в соответствии с Приложением №1 к настоящему Договору.
   9. Исполнение запросов с приоритетом «Низкий», «Нормальный», «Высокий» осуществляется Исполнителем в рабочие дни с 08.00 до 20.00 по томскому времени.
   10. Исполнение запроса с приоритетом «Авария!» осуществляется Исполнителем в любое время (круглосуточно).
   11. Услуги по дополнительным запросам Заказчика входят в перечень ежемесячного абонентского обслуживания, направленного на обеспечение бесперебойной и круглосуточной работы сервера корпоративного сайта АО «Томскэнергосбыт» <https://tomskenergosbyt.ru> и его интернет-сервисов. Если Заказчик направил запрос, связанный с обнаружением проблем с доступностью бесперебойной и круглосуточной работы сервера корпоративного сайта АО «Томскэнергосбыт» <https://tomskenergosbyt.ru> и его интернет-сервисов с любым из указанных в п. 5.7 Договора Приоритетом и в любое время, то работа в таких случаях не оплачивается Заказчиком отдельно, поскольку учитывается в стоимости ежемесячного абонентского обслуживания, однако сам запрос отрабатывается Исполнителем в сроки, установленные договором, и в необходимом объеме до устранения всех проблем, связанных с работой сервера. При этом оплата ежемесячного Абонентского обслуживания по итогам месяца, в котором были направлены запросы Заказчика, связанные с доступностью бесперебойной и круглосуточной работы сервера сайта, рассматривается Заказчиком отдельно, исходя из качества оказанных Исполнителем услуг в течение месяца, что отражается в Акте оказанных услуг или претензии по качеству.
2. **Приемка оказанных услуг**
   1. После оказания услуг стороны ежемесячно подписывают Акты оказанных услуг (по форме Приложения №4) по ежемесячному Абонентскому обслуживанию с указанием оказанных услуг, их объемов и стоимости, включая дополнительные услуги, в случае такой необходимости, а также Акт соответствия SLA (по форме Приложения №5).
   2. Подписанный Акт оказанных услуг (по форме Приложения №4) и Акт соответствия SLA (по форме Приложения №5) в двух экземплярах отправляется Исполнителем почтовым отправлением, либо курьером по адресу Заказчика, указанному в настоящем Договоре, либо передается лично Исполнителем. По предварительному согласованию между сторонами адрес для доставки почтовой корреспонденции может быть изменен.
   3. Заказчик обязуется получить и подписать Акт оказанных услуг (по форме Приложения №4) и Акт соответствия SLA (по форме Приложения №5) и передать один подписанный экземпляр Акта (по форме Приложения №4) и Акт соответствия SLA (по форме Приложения №5) Исполнителю лично, либо иным путем не позднее 14 (четырнадцати) рабочих дней с даты его получения, либо предоставить Исполнителю в письменном виде Мотивированный отказ от подписания Акта (по форме Приложения №3) и Акт соответствия SLA (по форме Приложения №5)
   4. Мотивированный отказ должен содержать перечисление претензий согласно настоящему Договору, подлежащих устранению или обоснование несогласия с данными, предоставленными в Акте оказанных услуг (по форме Приложения №4) и Акте соответствия SLA (по форме Приложения №5), и может быть направлен Исполнителю любыми средствами связи, позволяющими произвести фиксацию даты и времени отправки отказа, в том числе и по электронной почте.
   5. В случае предоставления Заказчиком Исполнителю мотивированного письменного отказа, составленного в соответствии с условиями настоящего Договора, Исполнитель обязан своими силами предпринять все возможные действия для обеспечения надлежащего качества оказанных услуг в кратчайшие сроки или сроки, согласованные Сторонами.
   6. В случае невозвращения Заказчиком подписанного Акта оказанных услуг (по форме Приложения №4) и Акта соответствия SLA (по форме Приложения №5) в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней и не предоставления Мотивированного отказа, работы считаются выполненными надлежащим образом.
3. **Обеспечение договора**

7.1. Заказчиком определены следующие обязательства по Договору, которые должны быть обеспечены:

обязательство о поставке товара, выполнении работ, оказании услуг в сроки, указанные в Договоре;

обязательство о поставке товара, выполнении работ, оказании услуг, соответствующих качественным и количественным характеристикам, установленным в Договоре

другие обязательства, предусмотренные условиями Договора.

7.2. Обеспечение исполнения Договора представляется до даты заключения Договора и может быть представлено в виде независимой гарантии, внесения денежных средств, поручительства аффилированного лица (в случаях, установленных настоящим разделом), в размере 5% от начальной (максимальной) цены Договора, а именно в сумме 52 400,00 (пятьдесят две тысячи четыреста) рублей 00 копеек.

В случае внесения денежных средств, последние перечисляются на расчетный счет Заказчика:

р/сч № 40702810800000039366

в Банке ГПБ (АО)

к/сч № 30101810200000000823

БИК 044525823

Назначение платежа: Обеспечение договора на оказание услуг по технической поддержке веб-сервера корпоративного сайта АО «Томскэнергосбыт» в 2025 г.

В случае, если обеспечение исполнения Договора предоставляется в виде независимой гарантии или поручительства аффилированного лица, срок их действия должен превышать срок исполнения обязательств, которые должны быть обеспечены такой независимой гарантией, таким поручительством не менее чем на один месяц.

7.3. Способ обеспечения исполнения Договора определяется Поставщиком самостоятельно, кроме случаев предоставления поручительства аффилированного лица, предусмотренных настоящим разделом.

7.4. В случае предоставления в качестве обеспечения исполнения Договора независимой гарантии, независимая гарантия должна отвечать следующим требованиям, предъявляемым к условиям принимаемых независимой гарантий:

7.4.1. Независимая гарантия должна быть выдана гарантом, предусмотренным [частью 1 статьи 45](consultantplus://offline/ref=3C752F1EA1D941EF7D2458E1EBEA9C241C5DEEDF067D36DAA14E82D0A17A75F9B4F34EF35487F17DCA973306E712DBC2A8B397916891k3e5K) Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

7.4.2. Информация о независимой гарантии должна быть включена в реестр независимых гарантий, предусмотренный [частью 8 статьи 45](consultantplus://offline/ref=3C752F1EA1D941EF7D2458E1EBEA9C241C5DEEDF067D36DAA14E82D0A17A75F9B4F34EF35485F57DCA973306E712DBC2A8B397916891k3e5K) Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».[[1]](#footnote-1)

7.4.3. Независимая гарантия выдается участнику закупки в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени гаранта. Форма независимой гарантии должна соответствовать форме, установленной Положением Правительства Российской Федерации от 09.08.2022 № 1397 «О независимых гарантиях, предоставляемых в качестве обеспечения заявки на участие в конкурентной закупке товаров, работ, услуг в электронной форме с участием субъектов малого и среднего предпринимательства, и независимых гарантиях, предоставляемых в качестве обеспечения исполнения Договора, заключаемого по результатам такой закупки, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» (далее также – Положение).

Форма независимой гарантии должна быть составлена с учетом требований статей 368—379 Гражданского кодекса РФ и в ней должны быть указаны:

-дата выдачи;

-принципал;

-бенефициар;

-гарант;

-денежная сумма, подлежащая выплате;

-срок действия гарантии;

-обстоятельства, при наступлении которых должна быть выплачена сумма гарантии.

7.4.4. Независимая гарантия не может быть отозвана выдавшим ее Гарантом.

7.4.5. В независимой гарантии должно содержаться условие предъявлять до окончания срока действия независимой гарантии при наступлении случаев, предусмотренных частью 17 статьи 3.4 Закона о закупках, составленное (по форме, установленной Положением) требование об уплате денежной суммы по такой независимой гарантии в размере обеспечения заявки на участие в закупке, установленном в извещении об осуществлении закупки.

7.4.6. В независимой гарантии должно содержаться условие об обязанности гаранта рассмотреть требование Заказчика (бенефициара) об уплате денежной суммы по независимой гарантии не позднее 5 рабочих дней со дня, следующего за днем получения такого требования и документов:

7.4.6.1. расчет суммы, включаемой в требование об уплате денежной суммы по независимой гарантии;

7.4.6.2. документ, содержащий указание на нарушения принципалом обязательств, предусмотренных Договором;

7.4.6.3. документ, подтверждающий полномочия лица, подписавшего требование об уплате денежной суммы по независимой гарантии (доверенность) (в случае если такое требование подписано лицом, не указанным в Едином государственном реестре юридических лиц в качестве лица, имеющего право без доверенности действовать от имени бенефициара).

7.4.7. В независимой гарантии должен быть указан срок уплаты бенефициару денежной суммы по требованию - не позднее 10 рабочих дней со дня, следующего за днем получения гарантом требования бенефициара, соответствующего условиям настоящей независимой гарантии, при отсутствии предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации оснований для отказа в удовлетворении этого требования.

7.4.8. В независимой гарантии должна быть указана сумма, подлежащая выплате. Сумма независимой гарантии должна быть рассчитана исходя из цены лота, указанной в годовой комплексной программе закупок (кроме того НДС в случае применения), а не от окончательной цены Договора, заключаемого сторонами.

7.4.9. В независимой гарантии должен быть указан срок ее действия (дата) [срок должен быть определен по правилам Гражданского Кодекса РФ, но в любом случае срок действия гарантии должен превышать срок исполнения обязательств по Договору не менее, чем на один месяц с даты окончания срока исполнения основного обязательства, предусмотренного извещением об осуществлении конкурентной закупки с участием субъектов малого и среднего предпринимательства, документацией о такой закупке].

7.4.10. В тексте независимой гарантии должна содержаться информация об основном обязательстве, исполнение по которому обеспечивается гарантией (№ и дата Договора и его предмет / № и дата извещения о проведении закупки и его предмет).

7.4.11. В тексте независимой гарантии рекомендуется указать, что она выдается в обеспечение исполнения обязательств по Договору.

7.4.12. При продлении срока действия Договора срок действия независимой гарантии также должен быть продлен на этот же период времени, либо организована выдача новой независимой гарантии на аналогичных условиях (согласно требованиям действующего законодательства, применимого права гарантии и решения гаранта).

7.4.13. Требование платежа должно быть предъявлено Гаранту до истечения срока действия независимой гарантии.

7.4.14. Независимая гарантия не должна содержать условие о представлении Заказчиком гаранту судебных актов, подтверждающих неисполнение участником закупки обязательств, обеспечиваемых независимой гарантией.

7.4.15. В независимой гарантии не должно содержаться не документарных условий (без указания документов, подтверждающих соответствующий факт).

7.4.16. При составлении текста независимой гарантии необходимо учитывать принцип независимости гарантии от условий Договора. В независимой гарантии не должно быть условий или требований, противоречащих вышеизложенному.

7.4.17. Независимая гарантия должна быть выдана Гарантом, согласованным и одобренным Бенефициаром до выдачи гарантии с учетом Перечня гарантов, предусмотренных частью 8 статьи 45 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

7.4.18. В независимой гарантии должно быть указано, что обязательство Гаранта перед Бенефициаром ограничено уплатой суммы, на которую выдана гарантия.

7.4.19.В независимой гарантии рекомендуется указать, что Ответственность гаранта перед бенефициаром за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательства по гарантии не ограничена суммой, на которую выдана гарантия.

7.4.20. Независимая гарантия должна содержать условие передавать право требования по независимой гарантии в случае перемены Заказчика при осуществлении закупки с предварительным извещением об этом гаранта.

7.4.21. В независимой гарантии должна быть указана сторона, ответственная за оплату тех или иных расходов, связанных с выдачей или исполнением требований по гарантии, в т.ч. условие о том, что расходы, возникающие в связи с перечислением гарантом денежных средств по независимой гарантии, несет гарант.

7.4.22. В независимой гарантии должно содержаться условие, согласно которому исполнением обязательств гаранта по независимой гарантии является фактическое поступление денежных сумм на счет, на котором в соответствии с законодательством Российской Федерации учитываются операции со средствами, поступающими Заказчику (бенефициару), указанный Заказчиком (бенефициаром) в требовании об уплате денежной суммы по независимой гарантии.

7.4.23. В независимой гарантии должно содержаться условие о рассмотрении споров, возникающих в связи с исполнением обязательств по независимой гарантии, в арбитражном суде.

7.4.24. В независимой гарантии должно содержаться условие о том, что исключение банка (если независимая гарантия выдана банком) из перечня, предусмотренного частью 1.2 статьи 45 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», фонда содействия кредитованию (гарантийного фонда, фонда поручительств), являющегося участником национальной гарантийной системы поддержки малого и среднего предпринимательства, предусмотренного Федеральным законом «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» (если независимая гарантия выдана таким фондом), из перечня, предусмотренного частью 1.7 указанной статьи, не прекращает действия независимой гарантии и не освобождает гаранта от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение ее условий.

7.4.25. Гарант в случае просрочки исполнения обязательств по независимой гарантии, требование об уплате денежной суммы по которой соответствует условиям такой независимой гарантии и предъявлено Заказчиком до окончания срока ее действия, обязан за каждый день просрочки уплатить Заказчику неустойку (пени) в размере 0,1 процента денежной суммы, подлежащей уплате по такой независимой гарантии.

7.4.26. Несоответствие независимой гарантии, предоставленной участником закупки с участием субъектов малого и среднего предпринимательства, настоящим требованиям является основанием для отказа в принятии ее Заказчиком.

7.4.2.7. Независимая гарантия должна содержать обязательство Гаранта (Банка) за счет Исполнителя направить письменное уведомление Заказчику о факте выпуска такой Гарантии по эл. почте [cherednichenko\_nv@tomskenergosbyt.ru](mailto:cherednichenko_nv@tomskenergosbyt.ru), [tarabanovskiy\_aa@tomskenergosbyt.ru](mailto:tarabanovskiy_aa@tomskenergosbyt.ru) с дальнейшим предоставлением бумажной версии официального письма на почтовый адрес Заказчика.

7.5. В случае предоставления в качестве обеспечения исполнения Договора поручительства аффилированного лица, такое поручительство должно соответствовать требованиям, установленным статьями 361 – 367 Гражданского кодекса Российской Федерации.

7.6. Поручительство аффилированного с Поставщиком лица может быть предоставлено в качестве обеспечения исполнения Договора только в случае если в отношении Поставщика иностранными государствами введены ограничительные меры и/или в отношении бенефициарных владельцев (совокупная доля его прямого и (или) косвенного участия в этой организации составляет не менее 25 процентов) Поставщика иностранными государствами введены ограничительные меры, при этом такое аффилированное лицо должно:

7.6.1. обладать кредитным рейтингом не ниже категории «А» по национальной рейтинговой шкале для Российской Федерации кредитного рейтингового агентства Аналитическое Кредитное Рейтинговое Агентство (Акционерное общество) или кредитного рейтингового агентства акционерное общество «Рейтинговое Агентство «Эксперт РА»;

7.6.2. представить Заказчику сведения, подтверждающие платежеспособность аффилированного лица, в том числе его ежегодную и ежеквартальную бухгалтерскую (финансовую) отчетность;

7.6.3. принять обязательство письменно извещать Заказчика в течение 3-х рабочих дней со дня наступления следующих событий:

- предъявление к аффилированному лицу имущественных требований, превышающих 10 процентов балансовой стоимости активов аффилированного лица со стороны третьих лиц;

- возбуждение в отношении руководителя аффилированного лица уголовного дела в соответствии с уголовно-процессуальным законодательством Российской Федерации;

- изменение местонахождения, учредительных документов, органов управления аффилированного лица, банковских реквизитов аффилированного лица;

- принятие решения о реорганизации или ликвидации аффилированного лица;

- принятие судом к производству заявления о признании аффилированного лица несостоятельным (банкротом).

При наступлении одного из указанных событий Заказчик вправе требовать замены поручительства аффилированного лица на независимую гарантию, на поручительство иного аффилированного лица, иное обеспечение обязательств.

7.7. Ответственность Поручителя перед Заказчиком за надлежащее исполнение Поставщиком обязательств по Договору солидарная, в связи с чем, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения указанного обязательства по Договору, Заказчик вправе по своему выбору потребовать исполнения неисполненного обязательства или его части Исполнителя или Поручителя.

7.8. В ходе исполнения Договора Исполнитель вправе изменить способ обеспечения исполнения Договора и (или) предоставить Заказчику взамен ранее предоставленного обеспечения исполнения Договора новое обеспечение исполнения Договора, размер которого может быть уменьшен пропорционально стоимости исполненных обязательств, приемка и оплата которых осуществлены в порядке и сроки, которые предусмотрены Договором.

7.9. В случае увеличения стоимости Договора / обеспечиваемого обязательства (в том числе размера аванса) осуществляется соответствующее увеличение размера предоставляемого обеспечения.

Уменьшение размера обеспечения исполнения Договора осуществляется при условии отсутствия неисполненных Поставщиком требований об уплате неустоек (штрафов, пеней), предъявленных Заказчиком, а также приемки части поставленного товара, выполненных работ, оказанных услуг в объеме, превышающем выплаченный аванс (если Договором предусмотрена выплата аванса).

7.10. В случае предоставления в качестве обеспечения исполнения Договора денежных средств, такие денежные средства должны быть внесены на счет Заказчика, указанный в Договоре.

7.11. Срок возврата Заказчиком Исполнителю денежных средств, внесенных в качестве обеспечения исполнения Договора, осуществляется в течение 30 (тридцати) рабочих дней с даты исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором. Денежные средства возвращаются на банковский счет Исполнителя.

7.12. В случае уменьшения размера обеспечения исполнения Договора, если такое обеспечение осуществляется путем внесения денежных средств на счет, указанный Заказчиком, по заявлению Исполнителя денежные средства в сумме, на которую уменьшен размер обеспечения исполнения Договора, возвращаются Заказчиком в течение 30 (тридцати) рабочих дней с даты исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором, на сумму которых уменьшается размер обеспечения и направления соответствующего заявления Заказчику. Денежные средства возвращаются на банковский счет Исполнителя.

7.13. Обязательства Заказчика по возврату денежных средств в счет обеспечения исполнения Договора считаются исполненными с момента списания денежных средств со счета Заказчика.

7.14. Денежные средства, внесенные Исполнителем в качестве обеспечения исполнения Договора, Исполнителю не возвращаются в случае неисполнения, ненадлежащего исполнения Поставщиком обязательств, указанных в пункте 7.1.

1. **Срок действия Договора**
   1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания и действует в части оказания услуг до 31.12.2025, а в остальной части - до полного исполнения обязательств Сторон.
   2. Стороны имеют право расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке (ст. 310 ГК РФ), направив письменное уведомление о расторжении Договора второй Стороне не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты планируемого расторжения.
2. **Ответственность сторон и разрешение споров**
   1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
   2. Все споры, возникающие между Сторонами при исполнении настоящего Договора, стороны стремятся разрешить путем переговоров.
   3. В случае не достижения согласия между Сторонами спор передается на рассмотрение Арбитражного суда Томской области.
   4. Заказчик самостоятельно несет полную ответственность за несоответствие действительности информации, переданной Исполнителю, согласно действующему законодательству РФ.
   5. Исполнитель несет ответственность за качество и сроки оказания услуг согласно настоящему Договору.
   6. Исполнитель несет ответственность за безопасность сайта в период действия настоящего Договора в зоне своей ответственности.
   7. Исполнитель отвечает за ущерб, нанесенный Заказчику в случае, если ущерб возник по вине Исполнителя.
   8. Для надлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору Стороны назначают ответственных представителей. Информацию, переписку, исходящую от указанных лиц и электронных адресов, касающуюся исполнения обязательств по настоящему Договору, Стороны принимают как официальную. Стороны вправе менять ответственных лиц за исполнение обязательств по настоящему договору с обязательным заблаговременным уведомлением другой стороны. Ответственные лица назначаются Сторонами отдельно.
   9. За нарушение Исполнителем сроков исполнения обязательств по предоставлению документов в соответствии с пунктами 4.6 и 4.7 настоящего Договора Заказчик имеет право потребовать от Исполнителя уплаты пени в размере 1/365 ключевой ставки ЦБ РФ от суммы неисполненного обязательства за каждый день просрочки. Стороны договорились, что в случае нарушения Исполнителем сроков исполнения обязательств по предоставлению документов в соответствии с пунктами настоящего Договора для целей расчёта пеней, указанных в настоящем пункте, суммой неисполненного Исполнителем обязательства считается сумма, которая должна быть указана в документах, подтверждающих факт оказания услуг.
3. **Конфиденциальность**
   1. Стороны обязуются как во время действия настоящего Договора, так и после прекращения настоящего Договора по любым основаниям соблюдать конфиденциальность и не разглашать без предварительного письменного согласия другой Стороны информацию, составляющую коммерческую тайну Стороны. Требование о конфиденциальности распространяется также на сам факт заключения настоящего Договора, ход его исполнения, достигнутые результаты, и информацию, которая будет получена в связи с заключением и/или исполнением настоящего Договора, включая техническую, финансовую или коммерческую информацию.
   2. Кроме того, ни одна из Сторон не имеет права использовать указанную в предыдущем абзаце настоящего пункта Договора информацию в целях, не оговоренных в настоящем Договоре.
   3. Исполнитель не имеет права использовать для целей, иных, чем предусмотрены настоящим Договором, информацию, полученную в ходе выполнения работ по настоящему Договору от Заказчика, и/или информацию о Заказчике, передавать ее третьим лицам без получения на это письменного согласия Заказчика.
   4. Стороны обязаны обеспечить соблюдение требования конфиденциальности со стороны своих работников, а также лиц, не являющихся работниками Сторон, но привлеченных к исполнению настоящего договора на основании договоров и соглашений гражданско-правового характера, а также любых иных лиц, за действия которых Сторона будет нести ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
   5. Положения о конфиденциальности не распространяются на случаи, когда обязанность предоставления Стороной информации предусмотрена действующим законодательством Российской Федерации.
4. **Форс-мажор**
   1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если они явились следствием форс-мажорных обстоятельств: пожар, стихийное бедствие, война, военные действия всех видов, изменение текущего законодательства и другие возможные обстоятельства непреодолимой силы, не зависящие от сторон.
   2. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют в течение более чем трех месяцев, любая из Сторон вправе отказаться от дальнейшего выполнения обязательств по Договору, причем ни одна из Сторон не может требовать от другой Стороны возмещения возможных убытков.
   3. Сторона, оказавшаяся не в состоянии выполнить свои обязательства по настоящему Договору, обязана незамедлительно известить другую Сторону о наступлении или прекращении действия обстоятельств, препятствующих выполнению ее обязательств.
5. **Антикоррупционная оговорка**
   1. Исполнителю известно о том, что Заказчик ведет антикоррупционную политику и развивает не допускающую коррупционных проявлений культуру.

При исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам, для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или иные неправомерные цели.

При исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Стороны, их 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 коррупции легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

В случае возникновения у Стороны подозрений, что со Стороны-контрагента и (или) его представителя, и (или) работника, и (или) его аффилированного лица произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего Договора, соответствующая Сторона обязуется незамедлительно уведомить о данном обстоятельстве другую Сторону в письменной форме и продублировать уведомление на горячую линию этой Стороны. Сторона, направившая письменное уведомление, имеет право приостановить исполнение обязательств по настоящему Договору до получения подтверждения от другой Стороны, что нарушения не произошло или не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено Стороной, получившей указанное уведомление, в адрес направившей его Стороны, в течение семи рабочих дней с даты получения вышеуказанного письменного уведомления.

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 настоящего п.9.5. Стороной-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 коррупции, легализации доходов, полученных преступным путем.

* 1. В случае нарушения одной Стороной обязательств воздерживаться от запрещенных в п.12.1 настоящего Договора действий и/или неполучения другой Стороной в установленный п. 12.1 настоящего Договора срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, другая Сторона имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке, направив письменное уведомление о его расторжении. Сторона, по чьей инициативе был расторгнут настоящий Договор в соответствии с положениями настоящего п. 12.1, вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения, при условии представления подтверждающих такой реальный ущерб документов.

1. **Налоговая оговорка**
   1. Заверения об обстоятельствах:

В соответствии со статьей 431.2 Гражданского кодекса Российской Федерации Исполнитель заверяет Заказчика, что на момент заключения Договора:

13.1.1. работники и иные физические лица, привлекаемые Исполнителем для исполнения обязательств, возникших из Договора, имеют необходимые для этого знания, опыт и квалификацию, подтверждаемые соответствующими документами;

13.1.2. Исполнитель, а также привлекаемые им в целях исполнения Договора лица (субподрядчики, субисполнители, субпоставщики и т.п.) обладают ресурсами, технологиями, деловыми связями, знаниями, навыками и умениями, а также опытом, необходимыми для исполнения обязательств, возникших из Договора;

13.1.3. Исполнитель, а также привлекаемые им в целях исполнения Договора лица (субподрядчики, субисполнители, субпоставщики и т.п.) являются добросовестными налогоплательщиками; в отношении каждого привлеченного лица (субподрядчика, субисполнителя, субпоставщика и т.п.). Исполнитель располагает необходимыми документами, свидетельствующими о соблюдении привлеченными контрагентами требований налогового законодательства;

13.1.4. обязательства по Договору будут исполняться непосредственно Исполнителем и (или) лицом (лицами), на которого (которых) Исполнитель возложил исполнение обязательств по соответствующему договору; Исполнитель несет ответственность за действительность отношений с лицами, привлекаемыми им в целях исполнения обязательств по Договору.

Заказчик полагается на указанные в настоящем пункте заверения об обстоятельствах при заключении и исполнении настоящего Договора, каждое из указанных заверений имеет для Заказчика существенное значение.

В соответствии со статьей 307 Гражданского кодекса Российской Федерации Исполнитель обязуется обеспечить соответствие своей деятельности и деятельности привлекаемых им лиц (субподрядчиков, субисполнителей, субпоставщиков и т.п.) условиям, указанным в п. 13.1 Договора, в налоговых периодах, в течение которых осуществляется исполнение обязательств по Договору, совершаются какие-либо операции по Договору. В этом смысле все обстоятельства, в отношении которых Исполнитель дает заверения в п. 13.1. Договора на момент его заключения, одновременно являются условиями, исполнение которых Исполнитель обязуется обеспечить в будущем и отвечать за их неисполнение по правилам главы 25 Гражданского кодекса Российской Федерации.

* 1. Возмещение имущественных потерь:

В соответствии со статьей 406.1 Гражданского кодекса Российской Федерации Исполнитель обязуется возместить Заказчику полностью все его имущественные потери, возникшие в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Исполнителем своих налоговых обязанностей, либо в связи с привлечением им в качестве своих контрагентов (например, субподрядчиков, субпоставщиков) организаций, не исполняющих либо ненадлежащим образом исполняющих свои налоговые обязанности или имеющих иные признаки недобросовестности, либо в связи с привлечением контрагентами Исполнителя в качестве своих контрагентов организаций, не исполняющих либо ненадлежащим образом исполняющих свои налоговые обязанности или имеющих иные признаки недобросовестности независимо от длины цепочки контрагентов (и в любом из указанных случаев - независимо от того, знал ли Исполнитель о данных фактах или нет), в случае наступления совокупности следующих обстоятельств:

13.2.1. в порядке применения статьи 101 Налогового кодекса Российской Федерации налоговым органом в отношении Заказчика вынесено решение о привлечении к ответственности или об отказе в привлечении к ответственности за совершение налогового правонарушения с указанием сумм недоимки по налогам (налог на прибыль, НДС), соответствующих сумм штрафов, пеней (далее - «Решение налогового органа»),

13.2.2. суммы недоимки по налогам (налог на прибыль, НДС), соответствующие суммы штрафов (если применимо), пеней списаны с банковского счета Заказчика в безакцептном порядке или перечислены Заказчиком добровольно (вследствие добровольного отказа Заказчика от применения вычета по операциям с Исполнителем) в соответствии с решением налогового органа или по мотивированному мнению налогового органа.

Размер имущественных потерь Заказчика определяется как совокупность следующих сумм:

суммы налога на прибыль и/или НДС, доначисленного Заказчику в связи с эпизодами, связанными с Исполнителем, или уплаченного Заказчиком в бюджет вследствие добровольного отказа Заказчика от применения вычета по операциям с Исполнителем («Доначисленные налоги») в соответствии с Решением налогового органа или Мотивированным мнением; плюс

- суммы начисленных Заказчику пеней на сумму Доначисленных налогов в соответствии с Решением налогового органа («Пени») или Мотивированным мнением; плюс

- штрафов, начисленных Заказчику за соответствующие налоговые нарушения в связи с неуплатой ею Доначисленных налогов в соответствии с Решением налогового органа («Штрафы»).

Исполнитель возмещает Заказчику указанные в настоящем пункте имущественные потери в течение 10 (десяти) дней с даты предъявления Заказчиком соответствующего требования.

Заказчик вправе удержать сумму возмещения потерь из иных расчетов по любым сделкам с Исполнителем (в том числе произвести зачет встречных однородных требований).

13.3. Стороны согласовали следующую процедуру взаимодействия сторон по минимизации имущественных потерь:

При получении в порядке статьи 100 Налогового кодекса Российской Федерации акта налоговой проверки (далее – «Акт налоговой проверки») или - в порядке, установленном статьей 105.29 Налогового кодекса Российской Федерации, - уведомления о наличии оснований для составления мотивированного мнения (далее – «Уведомление»), в котором проверяющими отражены выявленные нарушения законодательства о налогах и сборах, вызванные действиями или бездействием Исполнителя при исчислении и уплате налогов, а также привлеченных Исполнителем в целях исполнения обязательств по Договору субконтрагентов (например, субподрядчиков, субисполнителей, субпоставщиков), Заказчик в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения акта налоговой проверки и в течение 5 (пяти) календарных дней с момента получения Уведомления направляет в адрес Исполнителя выписку из акта налогового органа или Уведомления по соответствующему эпизоду (далее – «Выписка»).

В случае несогласия с фактами, изложенными в Выписке, а также с выводами и предложениями проверяющих, Исполнитель в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения Выписки из акта налогового органа направляет в адрес Заказчика письменные мотивированные возражения по фактам (выводам проверяющих), содержащимся в ней, которые Заказчик обязано представить в налоговый орган в порядке пункта 6 статьи 100 Налогового кодекса Российской Федерации либо в порядке пункта 2.1 статьи 105.29 Налогового кодекса Российской Федерации.

В случае непредставления Исполнителем в указанный выше срок письменных мотивированных возражений по фактам (выводам проверяющих), содержащимся в Выписке, считается, что у Исполнителя отсутствуют возражения против выводов проверяющих, изложенных в Выписке.

Заказчик вправе потребовать с Исполнителя возмещения имущественных потерь, связанных с наступлением обстоятельств, указанных в п. 13.2 Договора, в течение срока действия Договора и в течение трех лет после окончания срока действия Договора. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями Сторон. Приложения к настоящему Договору составляют его неотъемлемую часть.

1. **Заключительные положения**
   1. Предоставление информации о бенефициарах.

Исполнитель обязуется раскрывать Заказчику сведения о собственниках (номинальных владельцах) долей/акций Исполнителя, по форме, предусмотренной приложением к настоящему Договору, с указанием бенефициаров (в том числе конечного выгодоприобретателя/бенефициара) с предоставлением подтверждающих документов.

* 1. В случае любых изменений сведений о собственниках (номинальных владельцах) долей/акций Исполнителя, включая бенефициаров (в том числе конечного выгодоприобретателя/бенефициара) Исполнитель обязуется в течение 5 (пяти) календарных дней с даты наступления таких изменений предоставить Заказчику актуализированные сведения.
  2. При раскрытии соответствующей информации Стороны обязуются производить обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом №152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных».
  3. Пункты 14.1 – 14.3 настоящего Договора Стороны признают существенным условием Договора. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных настоящим пунктом, Заказчик вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть Договор.
  4. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах на русском языке. Оба экземпляра идентичны и имеют одинаковую силу. У каждой из Сторон находится один экземпляр настоящего Договора.
  5. Список приложений, являющихся неотъемлемыми частями настоящего Договора:
     1. Приложение №1 – Порядок оказания услуг по технической поддержке веб-сервера корпоративного сайта АО «Томскэнергосбыт»;
     2. Приложение №2 - Перечень услуг, входящих в абонентское обслуживание;
     3. Приложение №3 – Типовое соглашение об уровне обслуживания (SLA);
     4. Приложение №4 – Типовая форма акта оказанных услуг;
     5. Приложение №5– Типовая форма акта соответствия SLA;
     6. Приложение №6 – Форма по раскрытию информации в отношении всей цепочки собственников, включая бенефициаров (в том числе, конечных).
     7. Приложение №7 – Согласие на обработку персональных данных.
     8. Приложение №8 - Руководство по реагированию на инциденты.

1. **Реквизиты сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | **Заказчик:**  АО «Томскэнергосбыт»  Юр. адрес: 634034, Томская область,  г. Томск, ул. Котовского, 19  Почтовый адрес: Котовского ул., д. 19,  г. Томск, Томская область, 634034  тел. (3822) 48-47-00  [secretar@tomskenergosbyt.ru](mailto:secretar@tomskenergosbyt.ru)  ИНН/КПП 7017114680/785150001  ОГРН 1057000128184  ОКВЭД/ОКПО 35.15/76641397  р/с 40702810900000021656  к/с 30101810200000000823  в Банке ГПБ (АО) г. Москва  БИК 044525823  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/./ |

Приложение №1

к договору

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ВЕБ-СЕРВЕРА КОРПОРАТИВНОГО САЙТА АО «ТОМСКЭНЕРГОСБЫТ»**

1. ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГ
   1. **Объем оказываемых услуг:**

Исполнитель должен оказать услуги, перечень которых описан в Приложении №2 к Договору. Услуги, оказываются на ежемесячной основе в рамках Абонентского обслуживания.

* 1. **Требования к срокам оказания услуг**

Начало оказания услуг – 01.01.2025 г.;

Окончание оказания услуг – 31.12.2025 г.

* 1. **Требования к последовательности этапов оказания услуг**
     1. Услуги, указанные в Приложении №2, оказываются в рамках ежемесячного Абонентского обслуживания веб-сервера сайта <https://tomskenergosbyt.ru>. Данные услуги оказываются Исполнителем на ежемесячной основе в течение всего периода действия Договора.

По услугам, указанным в Приложении №2 к Договора, Заказчик может направлять дополнительные запросы Исполнителю, которые выполняются Исполнителем в соответствии с указанным Заказчиком приоритетом:

* + - 1. **«Низкий»** - в течение трех рабочих дней с момента постановки задачи;
      2. **«Нормальный»** - в течение двух рабочих дней с момента постановки задачи;
      3. **«Высокий»** - в течение одного рабочего дня с момента постановки задачи;
      4. **«Авария!»** - в течение 3-х часов с момента направления запроса при условии уведомления Исполнителя по контактному телефону.
  1. **Требования к организации обеспечения услуг**
     1. Услуги оказываются Исполнителем с использованием оборудования, арендованного в стороннем Центре обработки данных (ЦОД). Стоимость аренды оборудования включается в стоимость оказываемых услуг в рамках ежемесячного Абонентского обслуживания.
     2. Техническая поддержка веб-сервера сайта <https://tomskenergosbyt.ru> должна быть организована Исполнителем таким образом, чтобы комплекс услуг, оказываемых в рамках данного Договора, обеспечивал бесперебойную и круглосуточную работу веб-сервера сайта <https://tomskenergosbyt.ru>, а также доступность его интернет-сервисов.
     3. Дополнительные услуги, которые оказываются Исполнителем по поступившим дополнительным запросам от Заказчика, должны выполнятся в соответствии со сроками, описанными в п. 1.3.1 данного Приложения № 1 к настоящему Договору.
     4. Дополнительные запросы поступают от Заказчика по электронной почте либо посредством программного обеспечения Исполнителя при наличии (далее – «Портал»).
     5. В случае нарушений сроков выполнения, описанных в п. 1.3.1 данного Приложения №1 к настоящему Договору, по вине Исполнителя, Заказчик имеет право предъявить Исполнителю штраф в размере 5 000,00 (пять тысяч рублей 00 копеек) за каждый соответствующий период просрочки: п. 1.3.1.1- 1.3.1.3 – за каждый день просрочки, по п. 1.3.1.4 – за каждый час просрочки и/или предъявить Исполнителю к оплате упущенную выгоду при её обосновании и доказательстве.
     6. В случае недоступности веб-сервера корпоративного сайта <https://tomskenergosbyt.ru> или недоступности всей или части информации, зависящие от работы программного обеспечения веб-сервера более 4-х часов, по вине Исполнителя, Заказчик вправе потребовать от Исполнителя оплату штрафа в размере 20 000,00 (двадцать тысяч рублей 00 копеек) за каждый час просрочки и/или предъявить Исполнителю к оплате упущенную выгоду при её обосновании и доказательстве.
  2. **Требования безопасности**

Исполнитель обязуется сохранить в тайне любую информацию, полученную от Заказчика в письмах, отчетах, аналитических материалах, результатах исследований, схемах, графиках, спецификациях и других документах, оформленных как на бумажных, так и на электронных носителях.

* 1. **Требования к порядку подготовки и передачи заказчику документов при оказании услуг и их завершении**

Порядок приёма оказанных услуг осуществляется в соответствии с п. 4.8. – 4.12 настоящего Договора.

* 1. **Требования к гарантийным обязательствам**
     1. Исполнитель несёт гарантийные обязательства в течение одного года с момента окончания срока действия Договора.
     2. Исполнитель должен гарантировать качество оказанных услуг. В течение гарантийного срока Исполнитель устраняет все выявленные дефекты за свой счёт, в случае если дефекты устраняются силами Заказчика или других подрядных организаций, Исполнитель должен возместить затраты Заказчику на устранение дефектов.
  2. **Ответственность исполнителя**
     1. За нарушение условий порядка и объёма оказываемых услуг по технической поддержке веб-сервера сайта АО «Томскэнергосбыт», повлекшие ухудшение результата оказанных услуг, Заказчик вправе потребовать от Исполнителя безвозмездного устранения недостатков в сроки, установленные Заказчиком и/или соразмерного уменьшения стоимости услуг, и/или оплату штрафов в соответствии с п. 1.4.5 и п. 1.4.6 Приложения №1 к настоящему Договору.
     2. При не устранении Исполнителем выявленных недостатков услуг в срок, установленный Заказчиком, либо если недостатки являются неустранимыми, Заказчик вправе потребовать возмещения причиненных убытков.
     3. Уплата неустойки/штрафов и возмещение убытков не освобождает Исполнителя от оказания услуг в соответствии с Приложением №1 к настоящему Договору и устранения нарушений. В случаях, когда услуги оказаны Исполнителем некачественно.
  3. **Требования к порядку привлечению субподрядчиков**

Исполнитель не имеет права привлекать соисполнителей (субподрядчиков) на этапе исполнения Договора.

1. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ФОРМИРОВАНИЯ РАСЧЕТОВ
   1. Стоимость услуг, указанная в п. 4.3. настоящего Договора фиксирована и не подлежит увеличению в течение срока оказания услуг, даже если окажется, что Исполнитель учёл не все свои затраты, которые он фактически понёс при выполнении данной услуги.
   2. В стоимость услуг Исполнителя, должны быть включены все необходимые платежи, в т.ч. стоимость за устранение выявленных дефектов.
   3. Плата за предоставление и составление документов, необходимых Заказчику, не взимается. Документы предоставляются по запросу Заказчика в согласованные сторонами сроки, в случае такой необходимости.
   4. Плата за предоставление консультационной поддержки не взимается. Под консультационной поддержкой понимается предоставление консультации Заказчику по телефону, электронной почте или другим способом связи (на усмотрение Заказчика), включая обсуждение поставленных задач (выполненных, текущих или планируемых), уточнение необходимых данных для решения задач с Заказчиком и/или с третьими сторонами.
   5. Оказанные услуги Исполнителем оплачиваются Заказчиком в форме безналичного расчета путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в соответствующем пункте Договора, в срок не более 7 рабочих дней с даты подписания Заказчиком акта сдачи-приемки оказанных услуг. Оплата осуществляется на основании выставленного счета.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **От имени Исполнителя:** | |  | **От имени Заказчика:** | |
|  | |  |  | |
|  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | |  |  | |

Приложение №2

к договору

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Перечень услуг, входящий в абонентское обслуживание**

| **Описание услуг** |
| --- |
| 1. Настройка и оптимизация операционной системы Linux CentOS.  2. Настройка и оптимизация программного обеспечения для работы веб-сервера: nginx, apache, pure-ftpd, mysql, postgresql, php, ruby, python, postfix.  3. Установка обновлений, вышедших в текущем месяце абонентского обслуживания и устраняющих уязвимости программного обеспечения, указанного в пп. 1, 2, в соответствии с Методикой тестирования обновлений безопасности программных, программно-аппаратных средств. утвержденной ФСТЭК России 28 октября 2022 г. В случае выявления причин, препятствующих установке обновлений, либо отсутствия обновлений (устраняющих известные уязвимости), опубликованных производителем программного обеспечения в текущем месяце абонентского обслуживания, Исполнитель обязуется сообщить об этом Заказчику в целях выработки мер (технических/организационных) по минимизации рисков эксплуатации уязвимостей и минимизации возможного ущерба в случае их реализации.  4. Мониторинг операционной системы в режиме 24\*7.  5. Приём заявок от Заказчика:  • по вопросам конфигурирования, эксплуатации программного обеспечения веб-сервера <https://tomskenergosbyt.ru>;  • по обеспечению превентивных мер для недопущения аварийных ситуаций;  • по предварительной диагностике и локализации возникшей неисправности на оборудовании и программном обеспечении веб-сервера <https://tomskenergosbyt.ru>;  • решение технических вопросов по расширению и модернизации оборудования и программного обеспечения веб-сервера <https://tomskenergosbyt.ru>;  6. Диагностика и устранение возможных сбоев в доступе к Интернет-ресурсу <https://tomskenergosbyt.ru> в круглосуточном режиме, в том числе при кратковременных разрывах соединения:  • Плановая диагностика веб-сервера с выдачей рекомендаций по его эксплуатации и устранение возможных выявленных диагностикой проблем;  • Выявление и исправление ошибок в распределении дискового пространства;  • Контроль состояния Log-файлов;  • Проверка работоспособности сетевых клиентов;  • Проверка работоспособности прикладного ПО сервера.  7. Обеспечение работы дежурного администратора, находящегося круглосуточно на связи по телефону и/или на портале Исполнителя (при наличии) для оперативной связи с Заказчиком, в случае аварийных и иных ситуаций, связанных с технической поддержкой веб-сервера сайта <https://tomskenergosbyt.ru>.  8. Взаимодействие с разработчиками сайта при решении смежных вопросов, связанных с технической поддержкой сервисов и настройкой модулей интернет-ресурса <https://tomskenergosbyt.ru> (почтовых серверов, баз данных и т.п.):  • конфигурирование оборудования и программного обеспечения веб-сервера <https://tomskenergosbyt.ru> под поставленные задачи;  • рекомендации превентивных мер для недопущения аварийных ситуаций при разработке;  • тестирование и локализация возникшей неисправности в серверной среде, на создаваемых веб-сервисах, по запросу разработчиков;  • нагрузочное тестирование и рекомендации по расширению и модернизации оборудования и программного обеспечения;  • другие технические вопросы, связанные с технической поддержкой веб-сервера и настройкой модулей интернет-ресурса.  9. Настройка и оптимизация операционной системы на оборудовании веб-сервера <https://tomskenergosbyt.ru>:  • настройка Серверных ОС;  • настройка оборудования и установка системного ПО сервера (конфигурирование дискового массива, тестирование аппаратного обеспечения, установка и настройка виртуальных машин);  • установка, настройка и оптимизация клиент-серверного ПО (СУБД, приложения рабочих групп, почтовый сервер - Apache, Nginx, MySQL, Pure-ftpd, PHP (LAMP), XML, PostgreSQL, Ruby, Python, Postfix, Tomcat);  • настройка служб удалённого доступа для управления веб-сервером;  • создание учётных записей, групп, предоставление ресурсов и прав, удаление старых учётных записей и др.).  10. В случае недоступности веб-сервера корпоративного сайта АО «Томскэнергосбыт» (<https://tomskenergosbyt.ru>) для пользователей или недоступности всей или части информации, включая интернет-сервисы, зависящие от работы серверного оборудования, Исполнитель проводит анализ проблемы, уведомляет об этом Заказчика по электронной почте, телефону и/или на Портале Исполнителя (при наличии), восстанавливает доступность веб-сервера и/или интернет-сервисов и информацию на нём своими силами, взаимодействует с разработчиками (программными специалистами) Заказчика, в случае необходимости, и/или предоставляет Заказчику рекомендации по исправлению проблемы (если проблема обнаружена вне зоны ответственности Исполнителя). В случае если проблема на стороне программного обеспечения или требует вмешательства дополнительных специалистов, кроме системных администраторов.  • Установка и обновление свободно распространяемого программного обеспечения, входящего в используемый дистрибутив OS;  • Восстановление/создание дампов баз данных;  • Восстановление/создание архива сайта на веб-сервере;  • Восстановление клиентских данных из резервной копии;  • Управление учётными записями пользователей и разработчиков;  • Создание/редактирование cron-заданий.  11. Круглосуточный мониторинг потребления ресурсов оборудования веб-сервера <https://tomskenergosbyt.ru>. В случае сбоя в работе веб-сервера, включая работу интернет-сервисов, зависящих от работы серверного оборудования, Исполнитель принимает меры по его устранению в случае, если это лежит в зоне ответственности Исполнителя, заблаговременно уведомляет Заказчика, в случае необходимости соответствующих изменений в аппаратной части:  • Устранение сбоев серверного оборудования;  • Анализ причин неработоспособности интернет-ресурса <https://tomskenergosbyt.ru>;  • Перезагрузка http/ftp/tomcat сервера или сервисов;  • Внесение изменений в системные файлы (httpd.conf, my.cnf и др.) для оптимизации работы vps и/или сервера;  • Отслеживание критических ошибок, уязвимостей и обновление веб-сервера в соответствии с Методикой тестирования обновлений безопасности программных, программно-аппаратных средств, утвержденной ФСТЭК России 28 октября 2022 г.;  • Мониторинг доступа к сети Интернет, мониторинг сетевых событий и событий безопасности;  • Базовые мероприятия по противодействию DoS и DDoS (HTTP Flood), BruteForce атак;  • Внесение изменений в настройки ПО, необходимых для функционирования системы;  • Настройка системы ежедневного мониторинга и ежедневного резервного копирования и восстановления информации Заказчика.  • Удаленное резервное копирование данных с веб-сервера <https://tomskenergosbyt.ru> ежедневно в автоматическом режиме (до 150 (ста пятидесяти) Гб) с использованием оборудования Исполнителя. Данные, включая технические данные ПО резервного копирования, могут занимать на сервере Исполнителя до 150 Гб.  • Резервному копированию локальному и удаленному подлежат все данные (за исключением папок cache, tmp и подобных, не обязательных для резервного копирования, папок). Для папок log, содержащих записи (логи) ошибок, резервное копирование должно осуществляться.  • В случае, если данных для резервного копирования на веб-сервере Заказчика больше, чем 150 Гб, Исполнитель должен согласовать условия для надлежащего удалённого резервного копирования таких данных с Заказчиком, либо согласовать копирование неполного объема данных.  12. Восстановление информации из резервных копий и предоставление доступа к резервным копиям данных по запросу Заказчика.  13. Выделение дополнительного дискового пространства на оборудовании Исполнителя для удалённого резервного копирования информации Заказчика в размере более 150 (ста пятидесяти) Гб.  14. Перенос сайта (ов) и иной информации Заказчика по его Заявке на обслуживаемый веб-сервер.  15. Иные услуги, связанные с администрированием веб-сервера Заказчика, настройки программного обеспечения по заданию Заказчика.  16. Устранение сбоев в работе Сайта, выявленных со стороны Заказчика  17. Оперативное реагирование на инциденты информационной безопасности в соответствии с руководством по реагированию на инциденты (Приложение № 3 к Техническому заданию).  18. Реализация организационных и технических мер, решения о необходимости осуществления которых принимаются Федеральной службой безопасности Российской Федерации и Федеральной службой по техническому и экспортному контролю в пределах их компетенции и направляются на регулярной основе в АО «Томскэнергосбыт» с учетом меняющихся угроз в информационной сфере. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **От имени Исполнителя:** | |  | **От имени Заказчика:** | |
|  | |  |  | |
|  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | |  |  | |

Приложение №3

к договору

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Типовое соглашение об уровне обслуживания (SLA)**

1. Термины и определения

|  |  |
| --- | --- |
| **Время выполнения** | Время, прошедшее с момента поступления Запроса до направления уведомления пользователю о завершении работы по Запросу. |
| **Время закрытия** | Время, прошедшее с момента фактического уведомления пользователя о завершении работ по Запросу до момента подтверждения их выполнения. |
| **Время поступления запроса** | Время поступления обращения по электронной почте или регистрации сообщения через Портал Исполнителя (при наличии). |
| **Время реакции** | Время, прошедшее со времени поступления Запроса до момента фактического начала работ. |
| **Заказчик** | АО «Томскэнергосбыт». |
| **Заявка** | Обращение пользователя за оказанием Услуги, зафиксированное на электронной почте или на Портале (при наличии). |
| **Инцидент** | Запрос, связанный с событием, которое не является частью нормальной работы Услуги, ведущее/способное привести к остановке Услуги или снижению уровня ее качества. |
| **Исполнитель** |  |
| **Услуга** | Действия или возможности в соответствии с Договором, предоставляемые Исполнителем для Пользователей, требующие консультационной, технической поддержки. |
| **Пользователь** | Работник или представитель Заказчика, получающий ИТ-Услугу, у которого возникла потребность в получении поддержки по Услуге. |
| **Портал** | Программное обеспечение, предназначенное для оформления Заявок. |

Настоящее Соглашение содержит описание параметров уровня обслуживания, правил их расчета, а также особые условия выполнения работ по отдельным видам Услуг.

**Время предоставления Услуг**

| **Параметр** | **Время** | **Примечание** |
| --- | --- | --- |
| Плановое время доступности Услуг | Круглосуточно, за исключением времени регламентных и плановых работ, а также случаев, отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком. |  |
| Время приёма обращений | Круглосуточно. | За исключением случаев, отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком. |
| Время выполнения Запросов | Заявки с приоритетом: «Низкий», «Нормальный», «Высокий» – рабочие дни с 08.00 до 20.00 по томскому времени.  Заявки с приоритетом «Авария!» – в любое время (круглосуточно). | За исключением случаев, отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком. |
| Плановые работы менее 30 минут |  | Должны быть согласованы функциональным Заказчиком и Исполнителем не позднее, чем за 24 астрономических часа до начала работ. |
| Экстренные работы | В любое время. | Об экстренных работах Исполнитель должен известить функционального Заказчика. |

**Способы обращения**

Заказчик направляет обращения на электронную почту Исполнителя или на Портал Исполнителя (при наличии).

Подать обращение и запрос на получение услуги можно на электронную почту Исполнителя или на Портал Исполнителя (при наличии).

**Способы оказания Услуг технической поддержки**

1. Консультации по телефону;
2. Отправление заявок на электронную почту Исполнителя или на Портал Исполнителя (при наличии);
3. **Параметры уровня обслуживания и размеры вычета за неисполнение параметров**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Параметр** | **Размер вычета от стоимости Услуги, в %** | **Плановое значение** |
| Уровень доступности Услуги | 4 | Не менее 99% |
| Доля заявок, время реакции по которым соответствует параметрам обслуживания | 2 | Не менее 99% |
| Доля заявок, время выполнения которых соответствует параметрам обслуживания | 2 | Не менее 99% |

**Порядок расчета параметра «Уровень доступности»**

Параметр считается выполненным, если его фактическое значение не ниже установленного настоящим соглашением.

Уровень доступности = Фактическое время доступности Услуги / Плановое время доступности Услуги\*100.

Источником фактического времени доступности являются данные системы мониторинга Исполнителя.

**Порядок расчета параметра «Доля заявок, время реакции по которым соответствует параметрам обслуживания»**

Параметр считается выполненным, если его фактическое значение не ниже установленного настоящим соглашением.

Доля запросов, время реакции по которым соответствует параметрам обслуживания = Количество заявок, фактическое время реакции по которым соответствует нормативному времени реакции / общее количество заявок\*100,

где:

* количество заявок, фактическое время реакции по которым соответствует нормативному времени реакции – данные, которые зафиксированы Заказчиком. В соответствии с приоритетом заявок, указанных в п. 3.2.2 Технического задания.
* общее количество заявок, которые были направлены Исполнителю за отчетный период. В соответствии с приоритетом заявок, указанных в п. 3.2.2 Технического задания.

**Порядок расчета параметра «Доля заявок, время выполнения которых соответствует параметрам обслуживания»**

Параметр считается выполненным, если его фактическое значение не ниже установленного настоящим соглашением.

Доля запросов, время выполнения по которым соответствует параметрам обслуживания = Количество запросов, фактическое время выполнения по которым соответствует нормативному времени выполнения / общее количество запросов\*100,

где:

* количество запросов, фактическое время выполнения по которым соответствует нормативному времени выполнения.
* общее количество запросов.

**Порядок расчета общего количества запросов**

В расчет берутся запросы, закрытые за отчетный период.

Запрос считается закрытым, если выполнены следующие действия:

Исполнитель уведомляет Инициатора Запроса о выполнении всех необходимых действий в соответствии с зарегистрированным Запросом. Информация отправляется Заказчику по электронной почте или указывается на Портале Исполнителя (при наличии);

Инцидент закрывается в случае полного устранения описанных при регистрации инцидента, и факт устранения неисправностей подтверждается Инициатором Запроса по электронной почте или указывается на Портале Исполнителя (при наличии);

Запрос может быть закрыт Исполнителем, в случаях, когда для выполнения Запроса необходимо оказание Исполнителем непрофильных Услуг, не предусмотренных данным Соглашением. В таком случае Инициатору Запроса направляется уведомление о закрытии с указанием причины закрытия данного Запроса;

Исполнитель имеет право закрыть Запрос, если в течение 5 (пяти) рабочих дней после направления уведомления, со стороны Заказчика отсутствует реакция.

**Порядок расчета фактического времени выполнения Запроса**

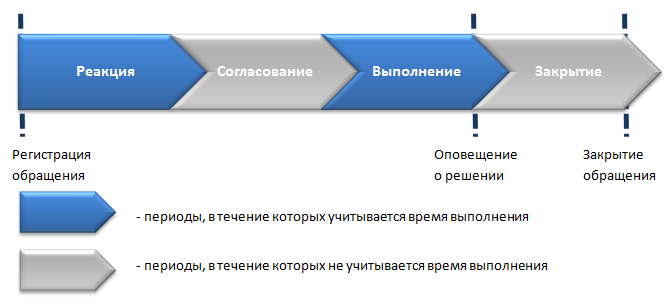


Рисунок 1. Принцип расчета фактического времени выполнения Запроса

1. **Ограничение ответственности**

На качество Услуг, оказываемых Исполнителем Заказчику, влияет качество продуктов и Услуг, получаемых от сторонних компаний:

* поставщиков телекоммуникационных Услуг (канал связи);
* арендодателей (электричество, пропускная система и пр.);
* поставщиков программного обеспечения (в случае подтверждения разработчиком сбоя по вине программного обеспечения).
* поставщиков оборудования (серверное оборудование, рабочие станции и пр.)

В связи с этим, деятельность сторонних компаний может повлечь за собой глобальный сбой, ограничить возможность предоставления Услуги или привести к нарушению качества оказываемых Услуг. В случаях, где Исполнитель не имеет возможности оказывать прямое влияние на качество Услуг данных компаний, при оценке качества работы Исполнителя не учитываются нарушение SLA, связанные с Услугами ненадлежащего качества, предоставляемыми сторонними компаниями.

1. **Особенности оказания отдельных видов ИТ-Услуг**

**Диагностика возникновения Запроса**

В ходе выполнения работ Исполнитель ведет диагностику причин обращений пользователей.

Запросы типа «Инцидент» должны быть продиагностированы на причину возникновения инцидента:

| **Причина** | **Описание** |
| --- | --- |
| Инфраструктура (внутренняя) | Причиной инцидента является некорректное функционирование ЦОД |
| Инфраструктура (внешняя) | Причиной инцидента являются телекоммуникационная инфраструктура или любая другая техническая инфраструктура, не входящая в состав ЦОД |
| Ошибка программного обеспечения | Внутренняя ошибка системы, сбой словаря данных, настроек системы, настроек производительности, в том числе интерфейсов |
| Ошибка пользователя | Несоблюдение регламента, некорректное использование системы |

**Взаимодействие с Заказчиком**

Увеличение срока выполнения Запроса

В отдельных случаях возможно увеличение срока выполнения Запроса:

* по согласованию с Пользователем (с инициатором Запроса) в случае нехватки ресурсов на выполнение Запроса. Данная договоренность фиксируется на карточке Запроса с уведомлением пользователя;
* в случае отсутствия на рабочем месте пользователя (если это необходимо для проведения работ);

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **От имени Исполнителя:** |  | **От имени Заказчика:** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

Приложение №4

к договору

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Типовая форма Акта оказанных услуг**

Акт оказанных услуг № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

по Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее Исполнитель) в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее Заказчик), в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с другой стороны, составили настоящий Акт оказанных услуг о нижеследующем:

Исполнитель оказал, а Заказчик принял следующие услуги по Договору № \_\_\_\_ от \_\_. \_\_.\_\_\_\_\_.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № пп | Наименование Услуг | Период | Стоимость фактически оказанных Услуг и размер вычета, рассчитанного на основании SLA |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |
| Всего оказано услуг по настоящему Акту | | |  |

Стоимость оказанных Услуг составляет \_\_ \_\_\_ \_\_\_, \_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_ копеек, кроме того НДС (\_\_%)/НДС не предусмотрен: \_\_ \_\_\_, \_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_ копеек.

Расчёт стоимости оказанных Услуг произведен на основании данных, приведенных в Составе и стоимости оказываемых Услуг, включая размер вычета, рассчитанного на основании Акта о соответствии SLA за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ месяц 20\_\_\_ года.

Исполнителем переданы Заказчику следующие документы: Акт сдачи-приемки оказанных Услуг, а также Акт о соответствии SLA за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ месяц 20\_\_\_ года.

Услуги оказаны полностью, стороны претензий друг к другу не имеют.

Настоящий Акт составлен в 2 (двух) экземплярах для каждой из Сторон.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подписи Сторон** | | | | |
|  | | | | |
| От имени Исполнителя: | |  | От имени Заказчика: | |
|  | |  |  | |
| *(должность)* | |  | *(должность)* | |
|  |  |  |  |  |
| *(Ф.И.О.)* | *(подпись)* |  | *(Ф.И.О.)* | *(подпись)* |
|  |  |  |  |  |
| «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  Дата подписания от имени Исполнителя | |  | м.п.  *(при наличии печати)*  «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  Дата подписания от имени Заказчика | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Форма согласована:** | | | | |
|  | | | | |
|  | |  |  | |
| **От имени Исполнителя:** | |  | **От имени Заказчика:** | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | |  |  | |

Приложение №5

к договору

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Типовая форма Акта о соответствии SLA**

**за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** (указывается конкретный период предоставления Услуг)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Услуга** | **Стоимость, руб. с НДС** | **Уровень доступности** | | | | **Оценка времени реакции на запрос** | | | | | | | **Оценка времени исполнения запросов** | | | | | | | | | **Итого размер вычета, руб. с НДС в том числе или кроме него** | |
|  |  |  | **План, %** | **Факт, %** | **Исполнение** | **Вычет, %** | **Вычет, руб.** | **План, %** | **Факт, %** | | | **Исполнение** | **Вычет, %** | | **Вычет, руб.** | | **План, %** | | **Факт, %** | | **Исполнение** | **Вычет, %** | | **Вычет, руб.** | |
| 1 | Услуга 1 |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  | |  | |  | |  | |  | 0 | |
| 2 | Услуга 2 |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  | |  | |  | |  | |  | 0 | |
| 3 | Услуга 3 |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  | |  | |  | |  | |  | 0 | |
| Итого | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  | |  | |  | |  | |  |  | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Подписи сторон** |  | |
| Исполнитель: | |  | Заказчик: | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / / | | |
|  |  | м.п. *(при наличии печати)* | |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Форма согласована:** | | |
| **От имени Исполнителя:** | |  | **От имени Заказчика:** | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_./ | |

Приложение №6

к договору

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Форма по раскрытию информации в отношении всей цепочки собственников,**

**включая бенефициаров (в том числе, конечных)**

*Организационно-правовая форма (полностью) «Наименование контрагента»*

Дата *заполнения число / месяц / год*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование контрагента (ИНН, вид деятельности) | | | | | | Информация в отношении всей цепочки собственников, включая бенефициаров (в том числе конечных) | | | | | | | |
| ИНН | ОГРН | Наименование краткое | Код ОКВЭД | Фамилия, Имя, Отчество руководителя | Серия и номер документа удостоверяющего личность руководителя | № | ИНН  (при наличии) | ОГРН | Наименование / Ф.И.О. | Адрес регистрации | Серия и номер документа удостоверяющего личность физического лица | Руководитель /участник /бенефициар | Информация о подтверждающих документах (наименование, номера и т.д.) |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* | *11* | *12* | *13* | *14* | *15* |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

* 1. Контрагент (указать: Исполнитель/Подрядчик/ иное наименование контрагента) гарантирует Обществу (указать: Заказчику/иное наименование Общества), что сведения и документы в отношении всей цепочки собственников и руководителей, включая бенефициаров (в том числе конечных), передаваемые Обществу (указать: Заказчику/иное наименование Общества) являются полными, точными и достоверными.
  2. Контрагент (указать: Исполнитель/Подрядчик/ иное наименование контрагента) настоящим выдает согласие и подтверждает получение им всех требуемых в соответствии с действующим законодательством РФ (в том числе о коммерческой тайне и о персональных данных) согласий всех упомянутых в сведениях, заинтересованных или причастных к сведениям лиц на обработку, а также на раскрытие Обществом (указать: Заказчиком/иное наименование Общества) полностью или частично представленных сведений компетентным органам государственной власти (в том числе, но, не ограничиваясь, Федеральной налоговой службе РФ, Минэнерго России, Росфинмониторингу, Правительству РФ) и последующую обработку сведений такими органами (далее - Раскрытие). Контрагент (указать: Исполнитель/Подрядчик/ иное наименование контрагента) настоящим освобождает Общество (указать: Заказчика/иное наименование Общества) от любой ответственности в связи с Раскрытием, в том числе возмещает Обществу (указать: Заказчику/иное наименование Общества) убытки, понесенные в связи с предъявлением Обществу (указать: Заказчику/иное наименование Общества) претензий, исков и требований любыми третьими лицами, чьи права были или могли быть нарушены таким Раскрытием.

**подпись уполномоченного лица организации**

**печать организации**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Форма согласована:** | | | | |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **От имени Исполнителя:** |  | **От имени Заказчика:** | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | | | | | |
|  | |  |  | |
|  |  |  |  |  |

Приложение №7

к договору

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ФОРМА**

**СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

|  |  |
| --- | --- |
| Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ | |
| 1. **Субъект персональных данных** | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (фамилия, имя, отчество),  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (адрес регистрации или фактический адрес проживания (если отличается))  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (серия и номер основного документа, удостоверяющего личность)  выданный \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (выдавший орган, код подразделения и дата выдачи)  (далее – «**Субъект персональных данных»**), настоящим дает свое согласие АО «Томскэнергосбыт» (далее – «**Оператор»**), зарегистрированному по адресу 634034, Томская область, г. Томск, ул. Котовского, д. 19, на обработку своих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иными применимыми положениями законодательства Российской Федерации как описано ниже. | |
| 1. **Субъект персональных данных настоящим дает согласие на обработку указанных ниже персональных данных:** | |
| * 1. фамилия, имя, отчество; | |
| * 1. идентификационный номер налогоплательщика; | |
| * 1. паспортные данные или данные иного документа, удостоверяющего личность (серия и номер, наименование органа, выдавшего документ, дата выдачи и код подразделения); | |
| * 1. адрес места жительства или временной регистрации; | |
| * 1. размер доли участия в уставном капитале хозяйственных обществ – если предоставляются данные в отношении доли участия в уставном капитале акционерного общества; | |
| далее – «**Персональные данные**». | |
| 1. **Субъект персональных данных настоящим дает согласие на обработку своих Персональных данных для** обеспечения прозрачности финансово-хозяйственной деятельности, в том числе исключения случаев конфликта интересов и иных злоупотреблений, связанных с занимаемой должностью. | |
| 1. **Субъект персональных данных настоящим дает согласие на осуществление следующих действий с его/ ее Персональными данными:** | |
| * 1. Обработка Персональных данных, включающая в том числе, без ограничения: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение. | |
| * 1. Передача (включая предоставление и доступ) третьим лицам Персональных данных в объеме, установленном настоящим документом, в том числе следующим лицам: | |
| * + - 1. Общество с ограниченной ответственностью «Интер РАО – Информационные технологии», зарегистрированное по адресу: 119435, г. Москва, ул. Большая Пироговская, д. 27, стр. 3; | |
| * + - 1. Публичное акционерное общество «Интер РАО ЕЭС», зарегистрированное по адресу: 119435, г. Москва, ул. Большая Пироговская, д. 27, стр. 2; | |
| с целью, указанной в разделе 3 выше. | |
| * 1. Предоставление третьим лицам полномочий на обработку Персональных данных в объеме, установленном настоящим документом, в том числе следующим лицам: | |
| * + - 1. Общество с ограниченной ответственностью «Интер РАО – Центр управления закупками», зарегистрированное по адресу: 119435, г. Москва, ул. Большая Пироговская, д. 27, стр. 3; | |
| с целью, указанной в разделе 3 выше. | |
| * 1. Снятие копий, хранение копий документов, содержащих Персональные данные, предъявленных Субъектом персональных данных Оператору. | |
| 1. **Общее описание способов обработки персональных данных, которые использует Оператор** | |
| Оператор осуществляет обработку Персональных данных смешанным способом, с использованием средств автоматизации и без использования средств автоматизации, используя методы обработки информации, которые обеспечивают безопасность Персональных данных. | |
| 1. **Срок действия, процедура отзыва согласия** | |
| * 1. Оператор имеет право на обработку Персональных данных Субъекта персональных данных в течение 1 (одного) года. | |
| * 1. Субъект персональных данных понимает и соглашается, что обработка Персональных данных на условиях настоящего согласия не ущемляет его/ ее в правах и иначе не нарушает его/ ее права согласно законодательству Российской Федерации. | |
| * 1. Субъект персональных данных подтверждает, что он уведомлен о том, что такое согласие может быть в любой момент отозвано на основании запроса, отправленного на имя Оператора, и Оператор обязан в таком случае прекратить обработку Персональных данных, если иного не требует применимое законодательство. | |
| * 1. Субъект персональных данных подтверждает, что он уведомлен о том, что в случае отзыва настоящего согласия Оператор имеет право продолжать обработку Персональных данных Субъекта персональных данных при выполнении условий, предусмотренных ч. 2 ст. 9 Федерального закона «О персональных данных», в течение сроков, предусмотренных законом. | |
| * 1. Субъект персональных данных подтверждает, что он ознакомился с условиями защиты персональных данных, правами и обязанностями в сфере защиты персональных данных. | |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (личная подпись Субъекта персональных данных) |

КОНЕЦ ФОРМЫ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Форма согласована:** | | |
| **От имени Исполнителя:** |  | **От имени Заказчика:** | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_./ | |

Приложение №8

к договору

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**РУКОВОДСТВО ПО РЕАГИРОВАНИЮ НА ИНЦИДЕНТЫ**

**на сайте tomskenergosbyt.ru**

**ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Термины** | **Определения** |
| DDoS атака (сетевого уровня, прикладного уровня) | Хакерская атака на вычислительную систему с целью довести её до отказа, то есть создание таких условий, при которых пользователи системы не смогут получить доступ к предоставляемым системным ресурсам (серверам), либо этот доступ будет затруднен. |
| Дефейс сайта | Тип хакерской атаки, при которой главная (или другая важная) страница веб-сайта заменяется на другую. |
| Несанкционированный доступ к интерфейсу управления. Обнаружение утечки административных учетных данных, ключа или секрета | Доступ к закрытой для публичного доступа информации со стороны лиц, не имеющих разрешения на доступ к этой информации. |
| Инцидент | Любое событие, не являющееся частью стандартного (штатного) функционирования и/или использования IT-инфраструктуры (программ для ЭВМ), обслуживание которой (-ых), содержится в Перечне оказываемых Исполнителем услуг по Договору. |
| Заявка | Сообщение Заказчика об Инциденте, направленное в адрес Исполнителя |

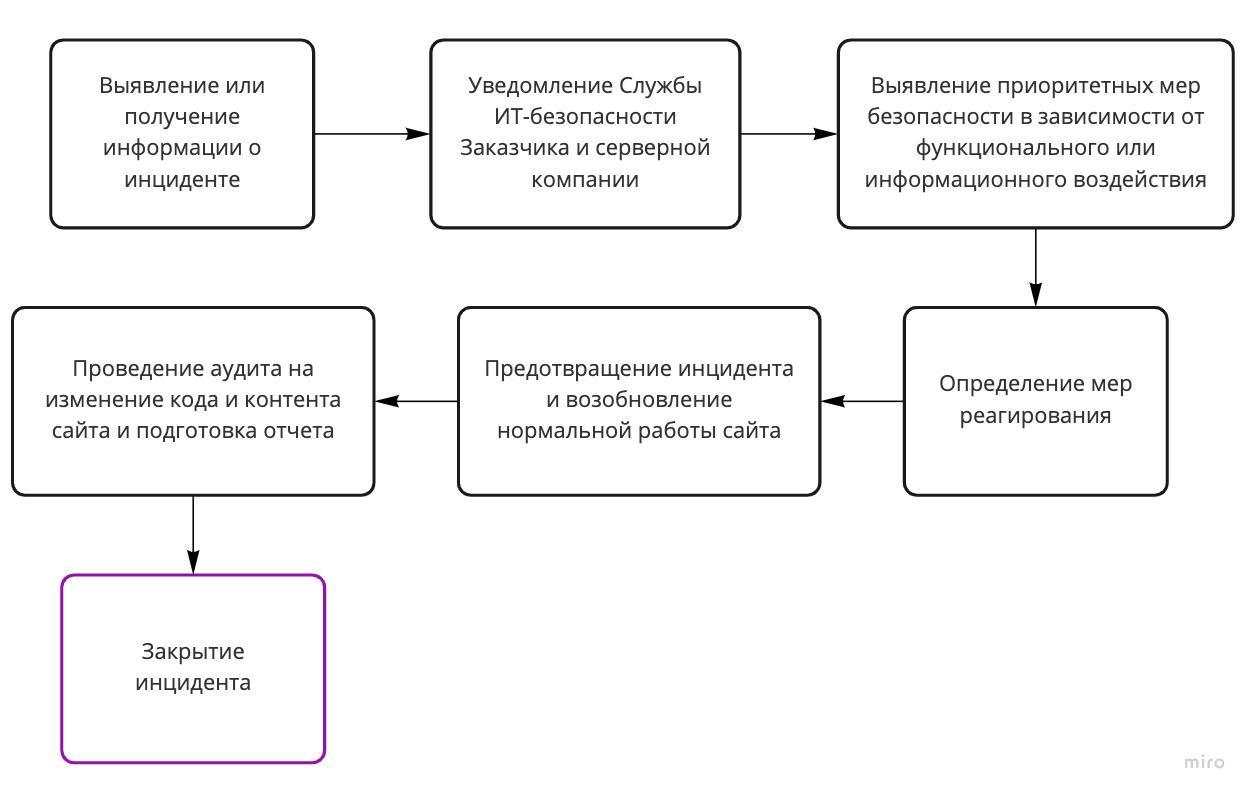
**ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДАННОГО ДОКУМЕНТА**

Этот документ является кратким руководством по реагированию на инциденты, которые могут возникнуть на сайте tomskenergosbyt.ru

**Задачами документа являются:**

* систематизация теоретической информации о возможных инцидентах
* описание алгоритма реагирования на инциденты;
* описание процесса взаимодействия между заказчиком и исполнителем в случае возникновения инцидентов и плановых работ по заявкам.

**ОБЩАЯ СХЕМА РЕАГИРОВАНИЯ НА ИНЦИДЕНТЫ**



| **ПЛАНЫ РЕАГИРОВАНИЯ НА ОСНОВНЫЕ ТИПЫ ИНЦИДЕНТОВ** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия | Ответственный | Срок выполнения | Примечание |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **DDoS атака (сетевого уровня)** | | | | |
| 1 | Уведомление службы информационной безопасности АО «Томскэнергосбыт» (далее - Заказчик), \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – Исполнитель) | Заказчик | 2 ч. |  |
| 2 | Выявление узлов, с которых производится атака | Исполнитель | 2 ч. |  |
| 3 | Блокировка узлов, с которых производится атака | Исполнитель | 2 ч. |  |
| 4 | Принятие дополнительных мер по противодействию атаки | Исполнитель | 4 ч. |  |
| 5 | Восстановление работы сайта | Исполнитель | 1 ч. |  |
| 6 | Предоставление в службу информационной безопасности Заказчика информации об атаке и принятых мерах | Исполнитель | 2 ч. |  |
| 7 | Выявление уязвимостей, повлекших проведения атаки | Исполнитель | 6 ч. |  |
| 8 | Устранение уязвимостей, повлекших проведения атаки | Исполнитель | 24 ч. |  |
| **DDoS атака (прикладного уровня)** | | | | |
| 1 | Уведомление службы информационной безопасности Заказчика, Исполнителя | Заказчик | 2 ч. |  |
| 2 | Выявление узлов, с которых производится атака | Исполнитель | 2 ч. |  |
| 3 | Блокировка узлов, с которых производится атака | Исполнитель | 2 ч. |  |
| 4 | Принятие дополнительных мер по противодействию атаки | Исполнитель | 4 ч. |  |
| 5 | Восстановление работы сайта | Исполнитель | 1 ч. |  |
| 6 | Предоставление в службу информационной безопасности Заказчика информации об атаке и принятых мерах | Исполнитель | 2 ч. |  |
| 7 | Выявление уязвимостей, повлекших проведения атаки | Исполнитель | 6 ч. |  |
| 8 | Устранение уязвимостей, повлекших проведения атаки | Исполнитель | 24 ч. |  |
| **Дефейс сайта** | | | | |
| 1 | Уведомление службы информационной безопасности Заказчика, Исполнителя | Заказчик | 2 ч. |  |
| 2 | Выявление страниц сайта, пострадавших от дефейса | Исполнитель | 1 ч. |  |
| 3 | Принятие мер по устранению дефейса | Исполнитель | 3 ч. |  |
| 4 | Восстановление работы сайта | Исполнитель | 2 ч. |  |
| 5 | Предоставление в службу информационной безопасности Заказчика информации об атаке и принятых мерах | Исполнитель | 1 ч. |  |
| 6 | Выявление уязвимостей, повлекших проведение дефейса | Исполнитель | 6 ч. |  |
| 7 | Устранение уязвимостей, повлекших проведение дефейса | Исполнитель | 24 ч. |  |
| **Обнаружение утечки административных учетных данных, ключа или секрета** | | | | |
| 1 | Уведомление службы информационной безопасности Заказчика, Исполнителя | Заказчик | 1 ч. |  |
| 2 | Блокировка скомпрометированной учетной записи | Исполнитель | незамедлительно |  |
| 3 | Уведомление владельца учетной записи о компрометации | Исполнитель | 2 ч. |  |
| 4 | Установление причин утечки административных учетных данных, ключа или секрета | Исполнитель | 4 ч. |  |
| 5 | Изменение пароля, ключа или секрета и разблокировка ученной записи | Исполнитель | 2 ч. |  |
| 6 | Принятие мер по устранению причин утечки административных учетных данных, ключа или секрета | Исполнитель | 4 ч. |  |
| 7 | Предоставление в службу информационной безопасности Заказчика информации об атаке и принятых мерах | Исполнитель | 1 ч. |  |
| 8 | Выявление уязвимостей, повлекших утечку администратиных учетных данных, ключа или секрета | Исполнитель | 6 ч. |  |
| 9 | Устранение уязвимостей, повлекших утечку администратиных учетных данных, ключа или секрета | Исполнитель | 24 ч. |  |
| **Обнаружение утечки пользовательских данных** | | | | |
| 1 | Уведомление службы информационной безопасности Заказчика, Исполнителя | Заказчик | 2 ч. |  |
| 2 | Блокировка скомпрометированной учетной записи | Исполнитель | незамедлительно |  |
| 3 | Уведомление владельца учетной записи о компрометации | Исполнитель | 4 ч. |  |
| 4 | Установление причин утечки административных учетных данных, ключа или секрета | Исполнитель | 8 ч. |  |
| 5 | Изменение пароля, ключа или секрета и разблокировка ученной записи | Исполнитель | 4 ч. |  |
| 6 | Принятие мер по устранению утечки пользовательских данных | Исполнитель | 4 ч. |  |
| 7 | Предоставление в службу информационной безопасности Заказчика информации об атаке и принятых мерах | Исполнитель | 1 ч. |  |
| 8 | Выявление уязвимостей, повлекших утечку пользовательских данных | Исполнитель | 6 ч. |  |
| 9 | Устранение уязвимостей, повлекших утечку пользовательских данных | Исполнитель | 24 ч. |  |

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МЕЖДУ ЗАКАЗЧИКОМ И ИСПОЛНИТЕЛЕМ В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ИНЦИДЕНТОВ И ПЛАНОВЫХ РАБОТ ПО ЗАЯВКАМ**

Таблица 1. Категория Заявки:

|  |  |
| --- | --- |
| **Категория Заявки** | **Описание** |
| Инцидент | Заявка на восстановление доступа и/или нормального (штатного) функционирования IT-инфраструктуры Заказчика (программ для ЭВМ). |
| Заявка на обслуживание | Заявка на плановое обслуживание IT-инфраструктуры Заказчика (программ для ЭВМ), включая оптимизацию работы, настройку.  Восстановление доступа к программам Заказчика после утраты учетных данных.  Создание и удаление пользователей; Консультации по работе с IT-инфраструктуры Заказчика (программами для ЭВМ). |
| Заявка на предоставление информации | Заявка на предоставление технической информации об Услугах, включая отчеты по объёму трафика, журналы доступа, версии ПО и т. д., в зависимости от программ для ЭВМ и наличия технической возможности. |

Таблица 2. Определение приоритета Заявки:

| **Приоритет Заявки** | **Описание** |
| --- | --- |
| Авария | Заявка, вызвана полной недоступностью IT-инфраструктуры Заказчика (программ для ЭВМ), обслуживание которой (-ых), содержится в Перечне оказываемых Исполнителем услуг по Договору в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и/или инфраструктуры Исполнителя. |
| Высокий | Заявка на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность IT-инфраструктуры Заказчика (программ для ЭВМ), обслуживание которой (-ых), содержится в Перечне оказываемых Исполнителем услуг по Договору или существенное ограничение доступного функционала или замедление доступа к IT-инфраструктуре Заказчика (программам для ЭВМ), обслуживание которой (-ых), содержится в Перечне оказываемых Исполнителем услуг по Договору. |
| Обычный | Заявка на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование Заказчиком IT-инфраструктуры Заказчика (программ для ЭВМ), обслуживание которой (-ых), содержится в Перечне оказываемых Исполнителем услуг по Договору (требуется выполнить стандартную процедуру). |

Таблица 3. Гарантированные максимальные сроки реакции и выполнения Заявок:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Категория** | **Приоритет** | **Время реакции на Заявку** | **Время решения Заявки** | **Часы обработки**  **(круглосуточно/рабочие)** |
| Инцидент | Авария | 1 час | 4 часа | Рабочие часы Исполнителя |
| Высокий | 2 часа | 6 часов | Рабочие часы Исполнителя |
| Обычный | 3 часа | 8 часов | Рабочие часы Исполнителя |
| Заявка на обслуживание |  | 8 часов | 2 рабочих дня | Рабочие часы Исполнителя |
| Заявка на предоставление информации |  | 16 часов | 4 рабочих дня | Рабочие часы Исполнителя |

**Регламент передачи заявок заказчиком исполнителю**

1. При передаче заявки исполнителю заказчик маркирует каждую задачу заявки по категории и приоритету.
2. Заказчик направляет заявку на электронные почты исполнителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. Исполнитель реагирует на заявку в течении обозначенного времени в Таблице 3, в зависимости от категории и приоритете задач
4. Перед началом работ исполнитель осуществляет оценку всех задач заявки, оценка производиться в рабочих часа. Оценка направляется на электронную почту заказчика
5. После согласования оценки по каждой задаче, исполнитель приступает к выполнению работ
6. Работы исполнитель ведет на тестовой версии сайта. После выполнения работ осуществляется обновление рабочей версии сайта. Обновление рабочей версии сайта осуществляется в случае наличия законченных работ по сайту, в будние дни в интервале с 10:00 до 15:00 по томскому времени, не более одного раза в неделю в случае поступления заявок категории «Заявка на обслуживание».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | |
| **От имени Исполнителя:** |  | **От имени Заказчика:** | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_./ | |

1. Контроль за наличием информации о независимой гарантии в реестре независимых гарантий и присвоения номера реестровой записи, предусмотренные частью 8 статьи 45 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», осуществляется финансовыми службами компаний Группы. [↑](#footnote-ref-1)