**Договор №**

**г. Москва « » 2025 г.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_\_\_\_\_», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Акционерное общество «Рефсервис», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора Бакулина Михаила Владимировича, действующего на основании Устава, с другой стороны, именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий Договор (далее «Договор») о нижеследующем:

# Предмет Договора

* 1. Исполнитель оказывает Заказчику ИТ-услуги по сопровождению следующих ИТ - сервисов (далее – Услуг):
* Автоматизированное рабочее место (АРМ) пользователя;
* Автоматизированное рабочее место (АРМ) VIP-пользователя;
* Антивирусная защита;
* Аудио/видеоконференцсвязь;
* Единая служба технической поддержки (ЕСТП);
* Корпоративная электронная почта;
* Мониторинг ИТ-инфраструктуры;
* Обновление ПО;
* Печать и копирование документов;
* Резервное копирование и восстановления данных;
* Серверное оборудование;
* Сетевое оборудование;
* Сетевые файловые ресурсы;
* Удаленный доступ к информационным ресурсам;
* IP-телефония;
* Обслуживание и ремонт оргтехники.
  1. Договором подразумевается предоставление возможности использования всех Услуг, перечисленных в пункте №1.1. настоящего Договора. При неиспользовании Заказчиком одной или нескольких перечисленных в настоящем Договоре Услуг в течение отчетного периода снижение абонентской платы не предусмотрено.
  2. Требования к уровням Услуг, указанных в пункте №1.1., определены в Соглашении об уровне ИТ-Услуг (Приложение №1 к настоящему Договору).

# Стоимость Услуг и условия оплаты

* 1. Ежемесячная стоимость Услуг по настоящему Договору составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек, в том числе НДС (\_\_\_\_%) – \_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рубль \_\_\_ копеек. Ежемесячная стоимость Услуг включает в себя:
     1. Автоматизированное рабочее место (АРМ) пользователя \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек, в том числе НДС (\_\_%) – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рубля 00 копеек.
     2. Автоматизированное рабочее место (АРМ) VIP-пользователя – \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек, в том числе НДС (\_\_%) – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рубля 00 копеек.
     3. Антивирусная защита – \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек, в том числе НДС (\_\_%) – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рубля 00 копеек.
     4. Аудио/видеоконференцсвязь – \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек, в том числе НДС (\_\_%) – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рубля 00 копеек.
     5. Единая служба технической поддержки (ЕСТП) – \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек, в том числе НДС (\_\_%) – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рубля 00 копеек.
     6. Корпоративная электронная почта – \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек, в том числе НДС (\_\_%) – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рубля 00 копеек.
     7. Мониторинг ИТ-инфраструктуры – \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек, в том числе НДС (\_\_%) – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рубля 00 копеек.
     8. Печать и копирование документов – \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек, в том числе НДС (\_\_%) – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рубля 00 копеек.
     9. Обновление ПО – \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек, в том числе НДС (\_\_%) – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рубля 00 копеек.
     10. Резервное копирование и восстановления данных – \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек, в том числе НДС (\_\_%) – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рубля 00 копеек.
     11. Серверное оборудование – \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек, в том числе НДС (\_\_%) – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рубля 00 копеек.
     12. Сетевое оборудование – \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек, в том числе НДС (\_\_%) – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рубля 00 копеек.
     13. Сетевые файловые ресурсы – \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек, в том числе НДС (\_\_%) – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рубля 00 копеек.
     14. Удаленный доступ к информационным ресурсам – \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек, в том числе НДС (\_\_%) – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рубля 00 копеек.
     15. IP-телефония – \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек, в том числе НДС (\_\_%) – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рубля 00 копеек.
     16. Обслуживание и ремонт оргтехники – \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек, в том числе НДС (\_\_%) – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рубля 00 копеек.
  2. Оплата Услуг по пункту №2.1. настоящего Договора производится Заказчиком ежемесячно в рублях \_\_\_% авансовым платежом в начале месяца на основании счета Исполнителя, в течение 10 (Десяти) календарных дней после получения счета. Счет направляется в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи, системе ЭДО, либо передаётся на бумажном носителе.
  3. Фактическая стоимость Услуг по пункту №2.1. определяется интегральным показателем качества при оказании каждой из Услуг, кроме технического обслуживания и ремонта оргтехники. Перечень принимаемого на техническое обслуживание оборудования указан в Приложении № 7, являющейся неотъемлемой частью настоящего Договора. Методика расчета интегрального показателя качества приведена в Приложении №2 к настоящему Договору. Стороны ежемесячно фиксируют значение интегрального показателя качества в Отчете об оказанных Услугах (Приложение №3 к настоящему Договору). В целях расчета итоговой ежемесячной стоимости Услуг суммируется фактическая ежемесячная стоимость Услуг, указанная в пунктах №2.1.1. - 2.1.16. настоящего Договора.
  4. Окончательный расчет за фактически оказанные Услуги по настоящему Договору производится исходя из фактической стоимости Услуг, определенной в порядке, установленном пункте №2.3. настоящего Договора, не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с момента подписания Акта сдачи-приемки оказанных Услуг (далее - Акт) или Универсального передаточного документа (далее- УПД) на основании счета Исполнителя.
  5. При неиспользовании одной или нескольких перечисленных Услуг в течение отчетного периода значение интегрального показателя качества для этих Услуг считается равным 100 (Сто) процентов.
  6. Стоимость каждого ИТ-сервиса формируется из базовых требований к уровню Услуг (Приложение №1 к настоящему Договору) и при корректировке характеристик, параметров и особенностей их предоставления изменяется Дополнительным соглашением.
  7. В стоимость Договора не входят инфраструктурные компоненты, техническое оборудование, системные, информационные, производственные и прикладные платформы, программное обеспечение и его лицензии.
  8. Дополнительной оплате подлежат Услуги, входящие в пункт №1.1. настоящего Договора, в случае их оказания вне рамок времени, определенных в пункте №4 Соглашения об уровне Услуг (Приложение №1 к настоящему Договору) по предварительному согласованию с Заказчиком.
  9. Дополнительные услуги, не входящие в пункт №5 Приложения №1 настоящего Договора, оказываются Исполнителем по обращениям Заказчика в рамках отдельного договора за дополнительную плату. Обращения на оказание дополнительных Услуг направляются Исполнителю в свободной форме по электронной почте [\_\_\_\_\_\_\_](mailto:helpdesk@live-tech.ru), и принимаются в обработку в рабочие дни с 09:00 до 18:00.
  10. При осуществлении платежей Заказчик обязуется указывать номер настоящего Договора и номер оплачиваемого счета с тем, чтобы Исполнитель мог идентифицировать получаемые платежи.
  11. Размер оплаты за неполный календарный месяц оказания Услуг рассчитывается пропорционально количеству календарных дней в месяце и оплачивается на основании счета Исполнителя в установленном настоящим Договором порядке.

# Порядок сдачи и приемки Услуг

* 1. Порядок сдачи и приемки Услуг, оказываемых согласно пункта №1.1. настоящего Договора:
     1. По завершении каждого месяца Исполнитель направляет Заказчику Акт, счет-фактуру или УПД, а также Отчет об оказанных услугах (Приложение №3) до 5 (Пятого) числа месяца, следующего за отчетным месяцем.
     2. Заказчик в течение 10 (Десяти) календарных дней с даты получения документов, указанных в п.3.1.1. направляет Исполнителю подписанный Акт/УПД или мотивированный отказ от приемки Услуг.
     3. Если Заказчик не подписал Акт/УПД и не направил Исполнителю в письменном виде мотивированный отказ от его подписания в течение 10 (Десяти) календарных дней со дня его получения, Услуги считаются принятыми Заказчиком в день подписания Акта/УПД, а Акт/УПД - подписанным обеими Сторонами.
     4. В случае принятия Сторонами согласованного решения о прекращении оказания Услуг настоящий Договор расторгается, и между Сторонами проводится сверка расчетов. При этом Заказчик обязуется оплатить фактически произведенные и документально подтвержденные до дня расторжения затраты Исполнителя на оказание Услуг по настоящему Договору.
     5. Подписание Сторонами Акта/УПД подтверждает факт соответствия результатов Услуг условиям настоящего Договора и Соглашения об уровне Услуг (Приложение №1).
  2. Электронные документы, в том числе первичные учётные документы, подписанные квалифицированной электронной подписью каждой из Сторон, равнозначны документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью каждой из Сторон.
  3. Стороны закрепили, что в рамках исполнения обязательств по настоящему Договору может применяться электронный документооборот (ЭДО), который Стороны осуществляют в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06 апреля 2011г. № 63-ФЗ "Об электронной подписи", Федеральным законом от 06 декабря 2011г. "О бухгалтерском учете" с использованием систем электронного документооборота через Оператора ЭДО (Диадок, СКБ Контур и другие). Стороны закрепляют, что направленные посредством ЭДО и подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченных представителей Сторон документы, не подлежат дублированию на бумажном носителе.
  4. Настоящий договор все дополнения и приложения к нему в соответствии со статьей 434 ГК РФ могут быть заключены путем обмена Сторонами документами, подписанными усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченных представителей Сторон, в системе ЭДО. Подтверждением факта получения документов в системе ЭДО является подписанное извещение о получении электронного документа, в котором фиксируются отправитель и получатель, дата и время поступления документа.

# Права и обязанности Сторон

* 1. Заказчик обязуется:
     1. Передавать Исполнителю необходимую для оказания Услуг информацию и документацию, в случае ее наличия, на основании письменных запросов Исполнителя в полном объеме и в сроки, согласованные Сторонами.
     2. Принимать Услуги и оплачивать их в установленном порядке и в срок в соответствии с условиями настоящего Договора.
     3. Обеспечить беспрепятственный доступ сотрудников Исполнителя в помещения Заказчика и к его техническим средствам в целях оказания Услуг в соответствии с условиями настоящего Договора.
     4. Обеспечить сотрудников Исполнителя доступом с полными административными правами к операционным и информационным системам, а также базам данных Заказчика, относящимся к предмету настоящего Договора.
     5. Обеспечить закрепленным автоматизированным рабочим местом каждого сотрудника Исполнителя, постоянно присутствующим в офисе Заказчика, в соответствие с параметрами требований к уровню ИТ-Услуг, согласно пункта №5 Приложения №1 к настоящему Договору.
     6. Обеспечить сотрудников Исполнителя одним закрепленным рабочим столом для проведения диагностики причины неисправности компьютерного, серверного или сетевого оборудования Заказчика.
     7. Сотруднику Исполнителя предоставить возможность работы с ИТ-инфраструктурой Заказчика, а также возможность проведения диагностики и установления причин неисправности аппаратных средств Заказчика, используемых в работе ИТ-сервисов.
     8. Довести до сведения собственных работников о праве Исполнителя запрашивать необходимые документы, справочные материалы и информацию, необходимую для исполнения настоящего Договора.
     9. Информировать Исполнителя о планируемых регламентных работах, которые могут повлиять на работоспособность, прикладных информационных систем, ИТ - сервисов и элементов ИТ-инфраструктуры.
     10. Назначить своих представителей, которые будут оказывать содействие Исполнителю в планировании и оказании Услуг.
     11. Не проводить техническое обслуживание, разборку или сборку оборудования, установку ПО своими силами или силами третьей стороны в отношении объектов, являющихся предметом настоящего Договора, без предварительного письменного уведомления Исполнителя.
     12. Заказчик, при необходимости внесения любых изменений в компоненты или настройки ИТ-инфраструктуры, согласовывает данные работы с Исполнителем, не менее, чем за 3 (Три) рабочих дня до предполагаемого внесения изменений.
     13. По запросу Исполнителя предоставлять возможность проведения регламентных технических и профилактических работ, сопровождающихся полной или частичной недоступностью ИТ-сервисов.
     14. Назначить и обеспечивать доступность в течение всего срока оказания Услуг Представителя(ей) Заказчика, со своей стороны для решения организационных вопросов, выделения необходимых ресурсов со стороны, согласования оперативных решений, предоставления Исполнителю информации в рамках оказания Услуг.
     15. Согласовать с Исполнителем и утвердить регламентные технические окна, не менее 3-х часов, не менее 1 раза в неделю для остановки и обслуживания ИТ-сервисов.
  2. Заказчик имеет право:
     1. Контролировать ход оказания Услуг Исполнителем, не препятствуя его деятельности.
     2. Письменно информировать Исполнителя о недостатках в оказании Услуг или нарушениях.
     3. Согласовывать с Исполнителем изменения в объемах оказываемых Услуг, заключать с Исполнителем дополнительные соглашения об изменении объема Услуг.
  3. Исполнитель обязуется:
     1. Оказать Услуги в соответствии с требованиями настоящего Договора.
     2. Устранять за свой счет недоработки, возникшие по вине Исполнителя в ходе оказания Услуг по настоящему Договору.
     3. Не передавать оригиналы или копии документов, полученные от Заказчика, третьим лицам без предварительного письменного согласия Заказчика.
     4. Исполнитель, при необходимости внесения любых изменений в компоненты или настройки ИТ-инфраструктуры, заранее согласовывает данные работы с Заказчиком по электронной почте. В случае изменений, направленных на оперативное устранение инцидентов, Исполнитель информирует Заказчика по факту внесения изменений.
     5. Согласовывать с Заказчиком список сотрудников Исполнителя для предоставления доступа в помещения Заказчика и к его техническим средствам в целях оказания Услуг в соответствии с условиями настоящего Договора.
     6. Согласовывать с Заказчиком список третьих лиц (Соисполнителей), привлекаемых для исполнения своих обязательств по настоящему Договору.
     7. Исполнитель, при необходимости изменения прав доступа к информационным ресурсам согласовывает данные Услуги с Заказчиком.
     8. Передавать Заказчику все электронные ключи, пароли, учетные данные от информационных систем Заказчика.
  4. Исполнитель имеет право:
     1. Для исполнения своих обязательств по настоящему Договору привлекать третьих лиц (Соисполнителей), при этом Исполнитель несет ответственность за качество Услуг этих лиц как за свои собственные.
     2. Направлять Заказчику в письменном виде запросы на документацию и информацию, необходимую для оказания Услуг в рамках настоящего Договора.
     3. Получать у сотрудников Заказчика информацию, разъяснения по возникшим вопросам и дополнительные сведения в объёме, необходимом для оказания Услуг по настоящему Договору.
     4. Приостановить оказание Услуг при нарушении Заказчиком требований к оказанию Услуг и/или условий оказания Услуг, определенных в Приложении №1, а также сроков оплаты Услуг по настоящему Договору. При этом Исполнитель направляет Заказчику соответствующее уведомление с указанием причин приостановки (прекращения) предоставления Услуг.
     5. Указывать Заказчика в числе клиентов Исполнителя на сайтах Исполнителя и других информационных ресурсах с момента подписания настоящего Договора.
     6. Запросить у Заказчика наличие действующей технической поддержки со стороны производителей программных компонентов, предоставляющей право установки и использования новых версий, сервисных пакетов и обновлений для надлежащего оказания Услуг.
     7. Проводить необходимые регламентные технические и профилактические работы, при наличии письменного согласования со стороны Заказчика по электронной почте.
     8. Ежеквартально проводить аудит оказываемых ИТ-услуг у Заказчика для актуализации перечня обслуживаемого оборудования (Приложение №4), обслуживаемого программного обеспечения (Приложение №5) и списка VIP-пользователей (Приложение №6).

# Ответственность Сторон

* 1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Ответственность Исполнителя и Заказчика за убытки, возникшие в связи с исполнением настоящего Договора, не при каких обстоятельствах не может превышать размера 10% общей ежемесячной стоимости Услуг.
  2. Исполнитель несет ответственность за некачественное оказание Услуг. В случае выявления недоработок, сбоев, нарушений и ошибок в работе инфраструктурных и программных компонентов, возникших по вине Исполнителя и являющихся следствием некачественного оказания Услуг Исполнителем, Исполнитель обязан своими силами и за свой счет принять незамедлительные меры к устранению выявленных недоработок, сбоев, нарушений и ошибок.
  3. Неисполнение Заказчиком любого из его обязательств по настоящему Договору освобождает Исполнителя от ответственности за задержку исполнения и иные последствия, вызванные таким неисполнением.
  4. При оказании Услуг по настоящему Договору Исполнитель использует информацию и документацию о деятельности Заказчика, предоставленную Заказчиком. В задачи Исполнителя не входит розыск и анализ дополнительной информации (документации) о деятельности Заказчика, не предоставленной Заказчиком.
  5. Заказчик гарантирует, что любая информация, предоставленная Исполнителю Заказчиком или, по поручению Заказчика третьими лицами, является полной и соответствующей действительности, и Исполнитель не обязан принимать меры по её проверке, как в момент получения, так и впоследствии. Исполнитель не несет ответственности за последствия, вызванные недостоверностью информации, предоставляемой Заказчиком.
  6. В случае нарушения Заказчиком срока оплаты услуг Исполнителя, предусмотренного пунктами №2.2., №2.4. настоящего Договора, Исполнитель имеет право требовать, а Заказчик обязан по требованию Исполнителя уплатить в пользу Исполнителя пени в размере 0,1% от стоимости Услуг, указанной в счете, выставленного Исполнителем, за каждый день просрочки платежа, но не более 10% от суммы, указанной в счете.
  7. В случае нарушения сроков оказания Услуг по Заявке по вине Исполнителя Заказчик вправе требовать, а Исполнитель обязан уплатить в пользу Заказчика пени в размере 0,1% от стоимости Услуг по Заявке за каждый день просрочки, но не более 10% от суммы, указанной в Заявке.
  8. Реорганизация любой из Сторон не является основанием для изменения условий или расторжения Договора. В этом случае Договор сохраняет силу для правопреемников сторон.

# Обстоятельства непреодолимой силы

* 1. Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой Стороной за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, обусловленное действием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, в том числе объявленной или фактической войной, гражданскими волнениями, эпидемиями, блокадами, эмбарго, пожарами, землетрясениями, наводнениями и другими природными стихийными бедствиями, атаками хакера(ов) и их последствий, изданием запретительных актов органов государственной власти.
  2. Свидетельство, выданное торгово-промышленной палатой или иным компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы.
  3. Сторона, которая не исполняет свои обязательства вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, должна не позднее, чем в пятидневный календарный срок известить другую Сторону о таких обстоятельствах и их влиянии на исполнение обязательств по настоящему Договору.
  4. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении 1 (Одного) месяца, настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон.

# Порядок изменения и дополнения Договора

* 1. В настоящий Договор могут быть внесены изменения и дополнения, которые оформляются дополнительными Соглашениями к настоящему Договору, и будут являться его неотъемлемой частью.
  2. Настоящий Договор может быть досрочно расторгнут по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.
  3. Исполнитель в праве в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения договора в случае невозможности Заказчика обеспечить требования к оказанию Услуг описанные в Приложениях и/или невозможности Заказчика обеспечить условия Исполнителю для оказания Услуг.
  4. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, а также каждая Сторона вправе досрочно расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке, письменно предупредив другую Сторону не менее, чем за 90 (Девяносто) календарных дней до планируемой даты расторжения Договора. При расторжении настоящего Договора Стороны проводят сверку взаиморасчетов, при этом Заказчик обязуется оплатить Исполнителю Услуги, фактически оказанные до момента расторжения настоящего Договора и компенсировать Исполнителю все расходы, связанные с оказанием Услуг по Договору, а Исполнитель обязуется возвратить Заказчику аванс за вычетом своих расходов.

# Порядок разрешения споров

* 1. Стороны обязуются своевременно информировать друг друга о затруднениях, которые препятствуют оказанию Услуг и исполнению условий Договора в установленные Договором сроки.
  2. Все споры, возникающие при исполнении условий настоящего Договора, решаются Сторонами путем переговоров, которые могут проводиться, в том числе, путем отправления документов по почте или электронной почте с предоставлением в течение 10-ти (Десяти) рабочих дней срок оригиналов соответствующих документов.
  3. Если Стороны не придут к соглашению путем переговоров, все споры урегулируются в претензионном порядке. Срок рассмотрения претензии – 20 (Двадцать) рабочих дней с даты получения претензии.
  4. В случае если споры не урегулированы Сторонами с помощью переговоров и в претензионном порядке, они передаются на рассмотрение в Арбитражный суд г. Москвы.

# Конфиденциальность

* 1. Стороны обязуются не разглашать сведения конфиденциального характера друг о друге и об их хозяйственной деятельности, а также не использовать во вред друг другу информацию, полученную в рамках выполнения настоящего Договора, как во время действия, так и после завершения или прекращения действия настоящего Договора.
  2. Конфиденциальной считается любая информация относительно финансового или коммерческого положения Сторон или информация, которая прямо названа Сторонами конфиденциальной.
  3. Стороны обязуются сохранять Конфиденциальную информацию и принимать все необходимые меры для ее защиты.
  4. Передача Конфиденциальной информации по открытым каналам телефонной и факсимильной связи, а также с использованием сети Интернет без принятия соответствующих мер защиты, удовлетворяющих обе Стороны, запрещена.
  5. Не считается нарушением условий настоящего Договора разглашение той информации, которая стала доступна третьим лицам в порядке, установленном действующим законодательством.
  6. Сам факт заключения и предмет настоящего Договора не является конфиденциальным и может использоваться Сторонами в рекламно-маркетинговых целях.
  7. Ни одна из Сторон не имеет права без письменного согласия другой Стороны разглашать какую-либо техническую, коммерческую, или иную информацию, содержащуюся в Договоре и предоставляемую получающей Стороне непосредственно или от имени предоставляющей информацию Стороны, какому-либо лицу, за исключением лица, принятого на работу получающей информацию Стороной для целей выполнения Договора. Таким сотрудникам информация предоставляется конфиденциально и только в том объеме, который требуется им для оказания Услуг по Договору. Вся информация, являющаяся собственностью Стороны, предоставляющей эту информацию, остается собственностью этой Стороны и подлежит возврату или уничтожению, когда в ней отпадет необходимость.

# Срок действия настоящего Договора

* 1. Настоящий Договор вступает в силу с даты подписания и действует по «31» декабря 2026г. включительно.
  2. Договор распространяет свое действие на отношения Сторон, возникшие «01» января 2026г.

# Налоговая оговорка

* 1. Поставщик (Исполнитель) гарантирует, что:

- зарегистрирован в ЕГРЮЛ надлежащим образом;

- его исполнительные органы находятся и осуществляют функции управления по месту регистрации юридического лица, и в нем нет дисквалифицированных лиц;

- является членом саморегулируемой организации, если осуществляемая по договору деятельность требует членства в саморегулируемой организации;

- ведёт бухгалтерский учёт и составляют бухгалтерскую отчётность в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами по бухгалтерскому учёту, представляет годовую бухгалтерскую отчётность в налоговый орган;

- ведёт налоговый учёт и составляют налоговую отчётность в соответствии с законодательством Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и нормативными правовыми актами органов местного самоуправления, своевременно и в полном объёме представляет налоговую отчётность в налоговые органы;

- не допускает искажения сведений о фактах хозяйственной жизни (совокупности таких фактов) и объектах налогообложения в первичных документах, бухгалтерском и налоговом учёте, в бухгалтерской и налоговой отчётности, а также не отражает в бухгалтерском и налоговом учёте, в бухгалтерской и налоговой отчётности факты хозяйственной жизни выборочно, игнорируя те из них, которые непосредственно не связаны с получением налоговой выгоды;

- своевременно и в полном объеме уплачивает налоги, сборы и страховые взносы;

- лица, подписывающие от его имени первичные документы, имеют на это все необходимые полномочия и доверенности.

* 1. Если Поставщик (Исполнитель) нарушит гарантии (любую одну, несколько или все вместе), указанные в пункте 1 настоящего раздела, и это повлечёт:

- предъявление налоговыми органами требований к Покупателю (Заказчику) об уплате налогов, сборов, страховых взносов, штрафов, пеней, отказ в возможности признать расходы для целей налогообложения прибыли или включить НДС в состав налоговых вычетов и(или)

- предъявление третьими лицами к Покупателю (Заказчику), предметом договора с которыми были товары (работы, услуги), имущественные права, являющиеся предметом настоящего Договора, требований о возмещении убытков в виде начисленных по решению налогового органа налогов, сборов, страховых взносов, пеней, штрафов, а также расходов, возникших из-за отказа в возможности их признать для целей налогообложения прибыли или включить НДС в состав налоговых вычетов, то Поставщик (Исполнитель) обязуется возместить Покупателю (Заказчику) убытки, который последний понёс вследствие таких нарушений.

* 1. При получении уведомления от Покупателя (Заказчика) о наличии сведений о несформированном по цепочке хозяйственных операций с участием Поставщика (Исполнителя) источника для принятия к вычету сумм НДС Поставщик (Исполнитель) обязуется устранить такие признаки в течение 30 календарных дней с момента получении указанного уведомления.

Наличие признаков несформированного источника для принятия к вычету сумм НДС определяется по цепочке поставщиков (исполнителей) товаров (работ, услуг), не ограничиваясь прямой сделкой с Покупателем (Заказчиком), но и в ситуации, когда Поставщик (Исполнитель) или его контрагенты не обеспечили наличие источника для применения вычета по НДС по сделкам о цепочке (цепочке движения товаров, работ, услуг).

Устранение признаков несформированного по цепочке хозяйственных операций с участием Поставщика (Исполнителя) источника для принятия к вычету сумм НДС осуществляется путем обеспечения Поставщиком (Исполнителем) формирования в бюджете источника для применения покупателем вычета по НДС в сумме, уплаченной Поставщику (Исполнителю) по сделке в составе стоимости товара, т.е. путем надлежащего декларирования и уплаты соответствующей суммы НДС в бюджет.

Если Поставщик (Исполнитель) не устранит признаки несформированного по цепочке хозяйственных операций с участием Поставщика (Исполнителя) источника для принятия Покупателем (Заказчиком) к вычету сумм НДС в указанный срок, Поставщик (Исполнитель) обязуется возместить имущественные потери Покупателя (Заказчика) (и/или третьих лиц), в том числе потери, вызванные предъявлением требований органами государственной власти к Покупателю (Заказчику) или к третьему лицу.

Имущественные потери Покупателя (Заказчика), подлежащие возмещению Поставщиком (Исполнителем), вследствие неустранения признаков несформированного по цепочке хозяйственных операций с участием Поставщика (Исполнителя) источника для принятия покупателем к вычету сумм НДС определяются в размере:

- сумм, уплаченных Покупателем (Заказчиком) в бюджет вследствие добровольного отказа Покупателя (Заказчика) от применения вычета НДС по операциям с Поставщиком (Исполнителем);

- сумм, указанных в требованиях органов власти, предъявленных к Покупателю (Заказчику) или к третьему лицу, прямо или косвенно приобретшему товар (работу, услугу) по цепочке взаимоотношений с Покупателем (Заказчиком).

Поставщик (Исполнитель) в срок не более 5 банковских дней с момента получения соответствующего уведомления от Покупателя (Заказчика) обязан возместить указанные имущественные потери Покупателю (Заказчику). Покупатель (Заказчик) вправе удержать сумму возмещения потерь из иных расчетов по любым сделкам с Поставщиком (Исполнителем).

* 1. Поставщик (Исполнитель) в соответствии со ст. 406.1. Гражданского кодекса Российской Федерации возмещает Покупателю (Заказчику) все убытки последнего, возникшие в случаях, указанных в пунктах 2 и 3 настоящего раздела. При этом факт оспаривания или не оспаривания налоговых доначислений в налоговом органе, в том числе вышестоящем, или в суде, а также факт оспаривания или не оспаривания в суде претензий третьих лиц не влияет на обязанность возместить имущественные потери.

# Антикоррупционная оговорка

* 1. При исполнении своих обязательств по 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 для достижения иных неправомерных целей.
  2. При исполнении своих обязательств по Договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей Договора законодательством как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, а также иные действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии коррупции.
  3. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений пунктов №11.1, №11.2 Договора, соответствующая Сторона обязуется уведомить об этом другую Сторону в письменной форме.

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 пунктов №11.1, №11.2 Договора другой Стороной, ее аффилированными лицами, работниками или посредниками.

Каналы уведомления \_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» о нарушениях каких-либо положений пунктов 11.1 и 11.2 Договора: тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, электронная почта: \_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Каналы уведомления АО «Рефсервис» о нарушениях каких-либо положений пунктов 11.1 и 11.2 Договора тел.: (499) 262-80-07; факс (499) 262-57-14, электронная почта secretary@refservice.ru.

* 1. Сторона, получившая уведомление о нарушении каких-либо положений пунктов №11.1, №11.2 Договора, обязана рассмотреть уведомление и сообщить другой Стороне об итогах его рассмотрения в течение 10 (Десять) рабочих дней с даты получения письменного уведомления.
  2. Стороны гарантируют осуществление надлежащего разбирательства по фактам нарушения положений пунктов №11.1, №11.2 Договора с соблюдением принципов конфиденциальности и применение эффективных мер по предотвращению возможных конфликтных ситуаций. Стороны гарантируют отсутствие негативных последствий как для уведомившей Стороны в целом, так и для конкретных работников уведомившей Стороны, сообщивших о факте нарушений.
  3. В случае подтверждения факта нарушения одной Стороной положений пунктов №11.1, №11.2 Договора и/или неполучения другой Стороной информации об итогах рассмотрения уведомления о нарушении в соответствии с пунктом №11.3 Договора, другая Сторона имеет право расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке без всяких для себя последствий путём направления письменного уведомления не позднее чем за 30 (Тридцать) календарных дней до даты прекращения действия Договора.
  4. Договор считается расторгнутым через 5 (Пять) дней с момента получения соответствующего уведомления другой Стороной.

# Прочие условия

* 1. Исполнитель гарантирует, что он при оказании Услуг по настоящему Договору не нарушает исключительных прав на объекты интеллектуальной собственности, которые принадлежат третьим лицам.
  2. В целях обеспечения оперативности взаимодействия запросы Исполнителя, направляемые Заказчику посредством электронной почты, считаются письменными. Сведения, направленные одной Стороной Договора другой Стороне посредством электронной почты, считаются достоверными.
  3. Заказчик не возражает против использования Исполнителем ссылок на факт заключения настоящего Договора, в том числе путем размещения логотипа Заказчика в своих материалах, исключительно при условии соблюдения интересов Заказчика и без разглашения сведений, составляющих коммерческую (служебную) тайну последнего.
  4. Стороны обязаны уведомлять друг друга обо всех изменениях, касающихся их адресов, платежных реквизитов, а также о реорганизации, ликвидации, изменениях в учредительных документах в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты государственной регистрации или наступления этих изменений.
  5. Все приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемыми частями при условии, что они заключены в письменной форме, подписаны уполномоченными представителями обеих Сторон, чьи подписи заверены печатями Сторон.
  6. Настоящий Договор составлен в двух подлинных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
  7. К настоящему Договору прилагаются:
     1. Приложение №1: Соглашение об уровне ИТ-Услуг (SLA).
     2. Приложение №2: Методика расчета интегрального показателя качества.
     3. Приложение №3: Форма Отчёта об оказанных услугах.
     4. Приложение №4: Перечень обслуживаемого оборудования.
     5. Приложение №5: Перечень обслуживаемого программного обеспечения.
     6. Приложение №6: Список VIP-пользователей.
     7. Приложение №7: Список обслуживаемого оборудования.

# Реквизиты Сторон

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:** | **Заказчик:** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Акционерное общество «Рефсервис» |
| **Юридический адрес:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Юридический адрес:** 105066, г.Москва, Вн. тер. г. муниципальный округ Басманный, ул. Нижняя Красносельская, д. д.40/12 к. 2 |
| **Фактический адрес:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Фактический адрес:** 105066, г. Москва, ул. Верхняя Красносельская, д. 16 |
| **ИНН/КПП** \_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **ИНН/КПП:** 7708590286 / 770101001 |
| **р/с:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **р/с:** 40702810401850001468 |
| Банк \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | в АО «АЛЬФА-БАНК» г. Москва |
| **к/с:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **к/с:** 30101810200000000593 |
| **БИК:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Телефон**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **E-mail:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **БИК:** 044525593  **Телефон:** +7 (499) 262-99-88  **E-mail:** secretary@refservice.ru |
| Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /  М.П. | Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / М.В. Бакулин /  М.П. |

**Приложение №1**

к Договору \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

## Соглашение об уровне ИТ-Услуг

# Общее описание

* 1. Термины и определения.

**1-я линия ЕСТП** – Сотрудники Исполнителя, основной функцией которых является своевременный прием, регистрация, направление в соответствующие группы конечным исполнителям, контроль выполнения всех обращений пользователей Заказчика и обеспечение сопровождения, следующего ИТ– сервиса:

* Единая служба технической поддержки (ЕСТП).

**2-я линия ЕСТП** - Сотрудники Исполнителя, основной функцией которых является обеспечение сопровождения следующих ИТ–сервисов:

* Автоматизированное рабочее место пользователя;
* Автоматизированное рабочее место VIP – пользователя;
* Аудио/видеоконференцсвязь;
* Печать и копирование документов.

**3-я линия ЕСТП**- Сотрудники Исполнителя, основной функцией которых является обеспечение сопровождения следующих ИТ–сервисов:

* Антивирусная защита;
* Корпоративная электронная почта;
* Обновление ПО;
* Резервное копирование и восстановления данных;
* Серверное оборудования;
* Сетевое оборудование;
* Сетевые файловые ресурсы;
* Удаленный доступ к информационным ресурсам;
* IP-телефония;
* Мониторинг ИТ-инфраструктуры.

**Служба ремонта и обслуживания оргтехники**- Сотрудники Исполнителя, основной функцией которых является техническое обслуживание и ремонт оргтехники.

**АСУ ИТ** – автоматизированная система управления информационными технологиями Исполнителя.

**АРМ –**автоматизированное рабочее место пользователя, оснащенное персональным компьютером, программным обеспечением, столом, креслом, телефоном и совокупностью информационных ресурсов индивидуального или коллективного пользования, для выполнения своих рабочих функций.

**Важность обращения** – параметр обращения, указывающий на приоритет его выполнения. Данный параметр может иметь значения «Критическая», «Высокая», «Стандартная».

**ВМНДС** – время массовой недоступности ИТ-сервиса для пользователей, входящих в состав КПУ. Рассчитывается как совокупное время отработки всех зарегистрированных пользователями в АСУ ИТ Обращений типа "Инцидент", имеющих признак "Массовый сбой" по ИТ-сервису за отчетный период, если эти Инциденты не были вызваны внешними причинами, действиями или бездействием Заказчика.

**ВНДС** – время недоступности ИТ-сервиса. Рассчитывается как совокупное время отработки всех зарегистрированных в АСУ ИТ Обращений пользователей типа "Инцидент" по ИТ-сервису за отчетный период, если эти Инциденты не были вызваны внешними причинами, действиями или бездействием Заказчика. Здесь и далее под внешними причинами понимаются события или действия третьих лиц, на которые не может повлиять Исполнитель.

**Время выполнения запроса на обслуживание** – времяот момента регистрации обращения по запросу до момента выполнения этого обращения (выполнения запроса).

**Время сопровождения ИТ-сервиса** – период времени, когда ИТ-Услуга может быть оказана Исполнителем, согласно п.4. Приложения №1.

**Время работы ИТ-сервиса** - временной интервал, в течении которого ИТ-сервис доступен и выполняет свой функционал в полном объёме.

**Время реакции** – время с момента регистрации Запроса пользователя ИТ-сервиса в АСУ ИТ до момента помещения Обращения в Очередь Обращений.

**Время устранения инцидента** – времяот момента регистрации обращения по Инциденту до момента выполнения этого обращения (устранения Инцидента).

**ЕСТП** – Единая служба технической поддержки Исполнителя, основной функцией которой является прием, регистрация и контроль исполнения обращений пользователей ИТ-Услуг.

**Доступность каждой ИТ-Услуги (AVA)** – рассчитывается по следующей формуле:

**Запрос на обслуживание (далее – ЗнО)** – любое обращение пользователя ИТ-сервисов в ЕСТП в письменной или устной форме.

**ИТ-сервис** – совокупность информационных систем и элементов ИТ-инфраструктуры определённой функциональности, необходимых для поддержания бизнес-процессов компании Заказчика.

**ИТ-Услуга** – действия Исполнителя по поддержанию на определенном в настоящем Соглашении уровне качества совокупности инфраструктурных и/или программных компонентов и информационных систем Заказчика.

**Инцидент** – недоступность функции(й) ИТ-сервиса. Заранее согласованная с Заказчиком частичная или полная недоступность ИТ-сервиса не является Инцидентом и при расчёте параметров SLE и AVA не учитывается.

**КПУ** – количество пользователей ИТ-Услуги.

**Количество правильно отработанных обращений** – это суммарное количество обращений, выполненных с соблюдением сроков (в соответствии с требованиями к уровням Услуг, определенных в Приложении №1) и ни разу не возвращенных пользователем(ями) на доработку в ЕСТП за отчетный период.

**Критический инцидент** (групповой или массовый сбой) – сбой, который привел к частичной или полной недоступности ИТ-сервисов, перечисленных в п.1.3 Приложения №1, для всех пользователей или группы пользователей ИТ-сервисов. При регистрации Обращений по Критическому инциденту в АСУ ИТ устанавливается важность «Критическая» и атрибут «Массовый сбой».

**Очередь Обращений** – совокупность Обращений, имеющих статус «В ожидании» и ожидающих выполнения.

**Общее количество Обращений** – суммарное количество Обращений, выполненных Исполнителем за отчетный период.

**Проблема** – причина возникновения инцидента(ов), требующая анализа и выработки отдельного решения.

**Обращение** – зарегистрированный в ЕСТП Запрос пользователя ИТ-сервиса или специалиста Исполнителя, поданный в письменной или устной форме. В случае, если для выполнения Обращения требуется выполнение работ, не входящих в состав одной ИТ-Услуги, то данное Обращение разделяется Исполнителем на работы, каждая из которых производится в рамках собственного SLA. Если для выполнения Обращения требуется выполнение разных или повторяющихся работ, входящих в состав одной ИТ-услуги, то подсчёт SLA по каждой из работ производится отдельно.

**Ответственное лицо Заказчика –** сотрудник Заказчика, обеспечивающий получение всех необходимых согласований структурных подразделений и служб Заказчика для возможности предоставления ИТ-Услуг.

**Рабочие дни** – дни недели, не относящиеся к выходным или праздничным дням, согласно Производственному календарю, утвержденному Правительством РФ.

**СВДС** – согласованное время доступности ИТ-сервиса.

**Сопровождение сервиса** – перечень действий, выполняемых Исполнителем для проверки и обеспечения корректности работы предоставляемых ИТ-Услуг. Данный тип обращений не влияет на расчет параметров качества SLA по настоящему Договору.

**Фактический уровень качества каждой ИТ-Услуги (SLE):**

**ЦОД** – центр обработки данных.

* 1. Сторонами Соглашения об уровне ИТ-Услуг являются:
     1. АО «Рефсервис».
     2. \_\_\_\_ «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
  2. Таблица критичности ИТ-Услуг

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование Услуги** | **Критичность** |
| Автоматизированное рабочее место (АРМ) пользователя | Некритичная |
| Автоматизированное рабочее место (АРМ) VIP-пользователя | Критичная |
| Антивирусная защита | Критичная |
| Аудио/видеоконференцсвязь | Некритичная |
| Единая служба технической поддержки (ЕСТП) | Некритичная |
| Корпоративная электронная почта | Критичная |
| Мониторинг ИТ-инфраструктуры | Некритичная |
| Обновление ПО | Некритичная |
| Печать и копирование документов | Некритичная |
| Резервное копирование и восстановления данных | Критичная |
| Серверное оборудование | Критичная |
| Сетевое оборудование | Критичная |
| Сетевые файловые ресурсы | Некритичная |
| Удаленный доступ к информационным ресурсам | Некритичная |
| IP-телефония | Критичная |
| Обслуживание и ремонт оргтехники | Некритичная |

# Пользователи ИТ-услуги

* 1. Пользователями ИТ-Услуг, предоставляемых Исполнителем Заказчику являются:

1. Сотрудники Заказчика, располагающиеся по адресу: г. Москва, ул. Верхняя Красносельская, дом 16.
2. Пользователи, использующие ИТ-сервисы Заказчика посредством технологий удалённого доступа, и числящиеся в штате офиса, адрес которого указан в п.п.2.1.1.
   1. Сотрудники филиальных и региональных подразделений Заказчика не являются пользователями ИТ-Услуг, если иное не предусмотрено настоящим Договором.

# Порядок взаимодействия при оказании услуг

* 1. Любой Запрос от Инициатора (пользователя ИТ-Услуг/ИТ-сервиса) фиксируется специальным объектом - Обращением.
     1. Запрос, поступивший по электронной почте (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) или по телефону: \_\_\_\_\_\_\_\_ доб. \_\_\_\_\_, специалист ЕСТП оформляет в АСУ ИТ, согласно пункта №4 Приложения №1.
     2. В случае, если Инициатор не является пользователем ИТ-Услуг Исполнителя, то их предоставление согласовывается и осуществляется Исполнителем по отдельному запросу, согласно пункта №2.9 настоящего Договора.
     3. Каждому Обращению инициатора присваивается уникальный номер.
     4. Номер и время регистрации направляются инициатору по электронной почте.
  2. Исполнителем обрабатываются Обращения следующих типов:
     1. ***Инцидент****:* Обрабатывается как Запрос с уровнем важности «Высокий».
     2. ***ЗнО****:* Обрабатывается как Запрос с уровнем важности «Низкий», «Стандартный», «Высокий».
  3. Обращения обрабатываются и выполняются в соответствии с параметрами качества и требованиями к уровню ИТ-Услуг, в порядке их поступления в АСУ ИТ. Для каждой из ИТ - Услуг формируется отдельная очередь Обращений.
  4. Обращения VIP-пользователей выполняются в приоритетном порядке. Представитель Заказчика вправе изменить приоритет путём направления соответствующего электронного письма или телефонного звонка в ЕСТП. Количество Обращений, одновременно находящихся в работе по каждой из ИТ-Услуг указано в требованиях к ИТ - Услугам, согласно пункта №5 Приложения №1.
  5. Расчёт временных параметров по Обращению осуществляется в соответствии с временем оказания ИТ-Услуг.
  6. Если все работы по Обращению специалистами Исполнителя были завершены, но от инициатора не получено соответствующее подтверждение, то ЕСТП Исполнителя имеет право закрыть обращение через 5 (Пять) рабочих дней с момента отметки специалиста Исполнителя о завершении работ.
  7. Исполнитель согласовывает с представителем Заказчика дополнительные действия для урегулирования возникшей ситуации или предоставляет мотивированный отказ, не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с момента поступления претензии.

# Общие параметры качества ИТ-Услуг

# Время приёма обращений АСУ ИТ по электронной почте в автоматическом режиме:

# 24 часа 7 дней в неделю.

# Время сопровождения ИТ-сервисов 1-й линии ЕСТП:

# с 08:00 до 19:00 по рабочим дням[[1]](#footnote-2).

# Время сопровождения ИТ-сервисов 2-й линии ЕСТП:

| **Смены**  **сопровождения** | **Время сопровождения** | **Кол-во специалистов поддержки** |
| --- | --- | --- |
| Утренняя смена | с 08:00 до 17:00 по рабочим дням | 1 ед. |
| Дневная смена | с 10:00 до 19:00 по рабочим дням | 1 ед. |

# Время сопровождения ИТ-сервисов специалистами Исполнителя 3-й линии ЕСТП:

# с 08:00 до 19:00 по рабочим дням.

* 1. Время работы службы ремонта и обслуживания оргтехники:

с 09:00 до 18:00 по рабочим дням\*

# Требования к уровню ИТ-Услуг

# Целевые сроки регистрации, маршрутизации и решения инцидентов в зависимости от их приоритета:

| **Приоритет** | **MAX время регистрации**  **(минуты)** | **MAX время маршрутизации (минуты)** | **MAX время решения**  **(часы)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 - Критический | 10 | 10 | 4 |
| 2 - Высокий | 10 | 20 | 8 |
| 3 - Средний | 15 | 30 | 24 |
| 4 - Низкий | 15 | 30 | 60 |

Исполнитель обеспечивает выполнение указанных нормативных показателей времени решения заявок при штатном режиме работы инфраструктуры Заказчика и Системы обработки обращений.

# Целевые сроки решения ЗнО, в зависимости от их приоритета:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время решения ЗнО в зависимости от приоритета** | **MAX срок выполнения ЗнО** | **Не менее 90% зарегистрированных ЗнО** |
| Высокий | 1 рабочий день | ЗнО, выполнение которого необходимо для обеспечения критичного бизнес-процесса. |
| Стандартный | 2 рабочих дня | ЗнО, требующий выполнения стандартного действия в соответствии с утвержденной документацией и не требующий согласования. |
| Низкий | Не более 3-х рабочих дней | обращение пользователя для получения информации о предоставляемых ИТ-услугах, процедурных вопросах, текущем состоянии обработки обращений или консультации по работе с компьютерной техникой. |

# Базовые условия сопровождения ИТ-сервисов:

# Каналы связи, необходимое оборудование, программное и лицензионное обеспечение для работы ИТ-сервисов предоставляется Заказчиком.

# Пользователи, использующие ИТ-сервисы Заказчика посредством технологий удалённого доступа, являются пользователями Услуги.

# Согласование доступа специалистам Исполнителя к ИТ-ресурсам и оборудованию Заказчика, необходимое для возможности предоставления и работы ИТ-сервисов, обеспечивается представителем Заказчика.

# Согласование доступа внешних и внутренних пользователей структурных подразделений и служб Заказчика, необходимое для их доступа к ИТ-ресурсам и оборудованию Заказчика, обеспечивается силами Заказчика.

# Тестовый стенд/полигон, включая отдельное оборудование и ПО, необходимое для воспроизведения сложных проблем/ошибок, возникающих на оборудовании и/или ПО, выявления причин их возникновения, инициации, поиска и тестирования решений для дальнейшего устранения, предоставляется Заказчиком.

# Тестовый стенд/полигон, включая отдельное серверное оборудование и ПО, необходимое для тестирования обновлений, критических обновлений и обновлений безопасности, предоставляется Заказчиком.

# Предоставление ИТ-Сервисов ограничено наличием лицензий на ПО и техническими возможностями оборудования Заказчика.

# Сопровождаемые ИТ-сервисы:

|  |  |
| --- | --- |
| Автоматизированное рабочее место (АРМ) пользователя | |
| Состав работ по сопровождению ИТ-сервиса | |
| * Установка и настройка системного ПО АРМ пользователя * Установка и настройка прикладного ПО АРМ пользователя * Установка и настройка оборудования АРМ пользователя * Подключение и настройка печати и сканирования на сетевом и локальном оборудовании   для АРМ пользователя   * Подключение и настройка специализированного периферийного оборудования   для АРМ пользователя   * Замена расходных материалов оргтехники для АРМ пользователя * Планово-профилактические работы по обслуживанию АРМ пользователя * Устранение инцидентов | |
| **Параметры ИТ-сервиса** | **Значение (не более)** |
| Кол-во пользователей Услуги | 120 |
| Кол-во Обращений по Услуге, одновременно находящихся в работе | 3 |
| Кол-во ноутбуков пользователей | 20 |
| Кол-во планшетов пользователей | 10 |
| Кол-во специалистов 2-ой линии тех. поддержки | 2 |
| **Особенности ИТ-сервиса** | |
| Все расходные материалы, необходимые для обеспечения работоспособности АРМ пользователей заблаговременно рассчитываются, закупаются Заказчиком и предоставляются Исполнителю | |
| Не более 2 (Двух) перемещений АРМ пользователя на 1 специалиста тех. поддержки в рабочее время в течение дня, в случае отсутствия запросов на установку стандартного АРМ пользователя | |
| Установка и настройка с нуля не более 2 (Двух) АРМ пользователя на 1 специалиста тех. поддержки в рабочее время в установленные рабочие дни | |
| **Список стандартных запросов** | |
| Подключение и настройка оборудования для рабочего места пользователя | |
| Установка и настройка ПО для рабочего места пользователя | |
| Консультация по ИТ-сервису | |
| Перемещение рабочего места пользователя в пределах одного офиса Заказчика, настройка оборудования и ПО на новом рабочем месте пользователя | |
| Устранение проблем и настройка АРМ удаленных пользователей Заказчика | |
| Реагирование на критические инциденты в дежурные смены с дальнейшим их решением | |
| Устранение инцидентов, связанных с АРМ | |

|  |  |
| --- | --- |
| Автоматизированное рабочее место (АРМ) VIP-пользователя | |
| Состав работ по сопровождению ИТ-сервиса | |
| * Установка и настройка системного ПО АРМ VIP-пользователя * Установка и настройка прикладного ПО АРМ VIP-пользователя * Установка и настройка оборудования АРМ VIP-пользователя * Подключение и настройка печати и сканирования на сетевом и локальном оборудовании * для АРМ VIP-пользователя * Подключение и настройка специализированного периферийного оборудования * для АРМ VIP-пользователя * Замена расходных материалов оргтехники для АРМ VIP-пользователя * Планово-профилактические работы по обслуживанию АРМ VIP-пользователя * Устранение инцидентов | |
| **Параметры ИТ-сервиса** | **Значение (не более)** |
| Кол-во VIP-пользователей | 16 |
| Кол-во АРМ VIP-пользователей | 16 |
| Кол-во ноутбуков VIP-пользователей | 20 |
| Кол-во планшетов VIP-пользователей | 5 |
| Кол-во Обращений по данной ИТ-Услуге, одновременно находящихся в работе | 2 |
| Кол-во специалистов 2-ой линии тех. поддержки | 2 |
| **Особенности ИТ-сервиса** | |
| Список VIP-пользователей, указан в Приложении №6 настоящего Договора | |
| Все расходные материалы, необходимые для обеспечения работоспособности АРМ пользователей заблаговременно рассчитываются, закупаются Заказчиком и предоставляются Исполнителю | |
| Не более 1 (Одного) перемещений АРМ на 1 специалиста тех. поддержки в рабочее время в течение дня, в случае отсутствия запросов на установку стандартного АРМ | |
| Установка и настройка с нуля не более 1 (Одного) АРМ на 1 специалиста тех. поддержки VIP-пользователя в рабочее время в установленные рабочие дни | |

|  |  |
| --- | --- |
| Антивирусная защита | |
| Состав работ по сопровождению ИТ-сервиса | |
| * Настройка и администрирование функций системы централизованной антивирусной защиты * Установка и настройка программных компонентов антивирусного ПО на серверах и АРМ (агент администрирования, антивирусный клиент) с использованием системы централизованной антивирусной защиты Установка и настройка компонентов антивирусной защиты серверов электронной почты Microsoft Exchange * Настройка автоматических проверок на вирусную активность серверов и АРМ средствами системы централизованной антивирусной защиты * Проведение плановых проверок АРМ и серверов на вирусную активность * Настройка обновлений антивирусных баз на серверах и АРМ через систему централизованной антивирусной защиты * Отслеживание состояния и работоспособности компонентов системы * Настройка резервного копирования функциональной составляющей ИТ-сервиса * Установка обновлений системы в рамках одной версии * Формирование отчётов с использованием встроенных шаблонов системы (по запросу Заказчика) * Устранение ошибок в работе ИТ-сервиса * Обновление антивирусных баз на серверах и АРМ | |
| **Параметры ИТ-сервиса** | **Значение (не более)** |
| Кол-во пользователей Услуги | 120 |
| Кол-во Обращений по Услуге, одновременно находящихся в работе | 3 |
| Кол-во серверов централизованного управления антивирусной защитой | 2 |
| Кол-во АРМ для антивирусной защиты | 120 |
| Кол-во физических серверов для антивирусной защиты | 20 |
| Кол-во виртуальных серверов для антивирусной защиты | 50 |

|  |
| --- |
| Список стандартных запросов: |
| Проверка вирусной активности на АРМ (полное или выборочное сканирование) |
| Проверка вирусной активности на сервере (полное или выборочное сканирование) |
| Установка/удаление компонентов антивирусной защиты |
| Настройка базовых политик управления антивирусной защитой через централизованную систему управления |
| Добавление исключений |
| Извлечение файлов из карантина |
| Установка обновлений для компонентов и антивирусных баз антивирусной защиты |

|  |  |
| --- | --- |
| Аудио/видеоконференцсвязь | |
| Состав работ по сопровождению ИТ-сервиса | |
| * Подключение и настройка оборудования и ПО для проведения аудио/видеоконференцсвязи, согласно имеющейся документации * Контроль состояния и работоспособности компонентов сервиса * Техническая поддержка плановых аудио- и видеоконференций * Техническая поддержка аудио- и видеоконференций с участием VIP пользователей * Техническая поддержка аудио- и видеоконференций с контрагентами * Оказание сотрудникам заказчика консультаций по работе с установленными системами аудио- и видеоконференций в рамках имеющейся документации * Администрирование оборудования и ПО | |
| **Параметры ИТ-сервиса** | **Значение (не более)** |
| Кол-во пользователей Услуги | 120 |
| Кол-во Обращений по Услуге, одновременно находящихся в работе | 1 |
| Кол-во оборудованных конференц-залов для видеоконференцсвязи | 3 |
| Кол-во виртуальных комнат для видеоконференцсвязи | 5 |
| Общее кол-во устройств управления видеоконференцсвязью | 5 |
| Общее кол-во устройств воспроизведения видеоконференцсвязи | 15 |
| Время на подготовку конференции, не менее (минут) | 30 |
| **Особенности ИТ-сервиса** | |
| Техническую документацию по подключению и настройке оборудования и ПО для проведения аудио/видеоконференцсвязи представляется Заказчиком | |
| Первичная настройка и установка оборудования и ПО, необходимого для проведения аудио, видеоконференцсвязи не входит в данный ИТ-сервис и осуществляется по согласованию в Заказчиком | |
| Сопровождение аудио/видеоконференцсвязи в случае, если они не пересекаются по времени проведения на 1 специалиста тех. поддержки не более 2-ух аудио/видеоконференций в рабочее время в установленные рабочие дни | |
| **Список стандартных запросов** | |
| Настройка оборудования и ПО, необходимого для проведения аудио, видеоконференцсвязи | |
| Консультация по ИТ-сервису | |
| Тестирование оборудования и ПО, необходимого для проведения аудио, видеоконференцсвязи | |
| Сопровождение конференции | |

|  |  |
| --- | --- |
| Единая служба технической поддержки (ЕСТП) | |
| Состав работ по сопровождению ИТ-сервиса | |
| * Прием и регистрация обращений пользователей Заказчика * Классификация обращений пользователей Заказчика * Маршрутизация обращений пользователей Заказчика * Исполнение обращений пользователей Заказчика * Массовое оповещение пользователей Заказчика | |
| **Параметры ИТ-сервиса** | **Значение (не более)** |
| Кол-во пользователей Услуги | 120 |
| Кол-во VIP-пользователей Услуги | 20 |
| Кол-во Обращений в месяц, обработанных специалистами 1-й линии ЕСТП | 2000 |
| **Особенности ИТ-сервиса** | |
| АРМ для работы 1-й линии ЕСТП (Remote) предоставляются Исполнителем | |
| ПО АРМ для работы 1-й линии ЕСТП (Remote) предоставляется Исполнителем | |
| ПО ЕСТП для работы 1-й линии ЕСТП (Remote) предоставляется Исполнителем | |
| ПО серверное для работы 1-й линии ЕСТП (Remote) предоставляется Исполнителем | |
| АРМ для работы 2-й линии ЕСТП (Local) предоставляются Заказчиком | |
| ПО АРМ для работы 2-й линии ЕСТП (Local) предоставляются Заказчиком | |
| ПО ЕСТП для работы 2-й линии ЕСТП (Local) предоставляется Исполнителем | |
| ПО серверное для работы 2-й линии ЕСТП (Local) предоставляется Заказчиком | |
| АРМ для работы 3-й линии ЕСТП (Remote) предоставляются Исполнителем | |
| ПО АРМ для работы 3-й линии ЕСТП (Remote) предоставляются Исполнителем | |
| ПО ЕСТП для работы 3-й линии ЕСТП (Remote) предоставляется Исполнителем | |
| ПО серверное для работы 3-й линии ЕСТП (Remote) предоставляются Заказчиком | |
| Сотрудники Компаний – клиентов или Компаний – подрядчиков Заказчика могут использовать данный ИТ-сервис только при наличии отдельного договора с Исполнителем на его предоставление | |
| Состав и объём ИТ-сервиса ЕСТП ограничен обслуживанием ИТ-сервисов и/или Услуг, которые непосредственно оказываются Исполнителем по данному договору | |
| Примечания:   * Локальный (Local) - к этому типу относятся ИТ-сервисы, сопровождаемые специалистами Исполнителя 2-й линии ЕСТП, с присутствием на территории Заказчика в рабочую смену * Удаленный (Remote) - к этому типу относятся ИТ-сервисы, сопровождаемые специалистами Исполнителя 1-й и 3-й линии ЕСТП с использованием средств удаленного доступа | |

|  |  |
| --- | --- |
| Корпоративная электронная почта | |
| Состав работ по сопровождению ИТ-сервиса | |
| * Создание и изменение почтовых ящиков и календарей * Управление параметрами почтового ящика * Управление маршрутизацией электронной почты * Взаимодействие с технической поддержкой провайдера * Устранение инцидентов * Резервное копирование функциональной составляющей сервиса * Отслеживание состояния и работоспособности компонентов системы * Настройка резервного копирования функциональной составляющей ИТ-сервиса * Установка обновлений системы в рамках одной версии * Формирование по запросу Заказчика отчётов с использованием встроенных шаблонов системы * Устранение ошибок в работе ИТ-сервиса * Устранение инцидентов | |
| **Параметры ИТ-сервиса** | **Значение (не более)** |
| Кол-во пользователей Услуги | 120 |
| Кол-во Обращений по Услуге, одновременно находящихся в работе | 3 |
| Кол-во серверов электронной почты | 2 |
| Общее кол-во почтовых баз данных | 10 |
| Общий объём почтовых баз данных (ТБ) | 10 |
| Общее количество почтовых ящиков | 300 |
| **Список стандартных запросов** | |
| Создание/удаление/восстановление ящика электронной почты | |
| Настройка почтовых правил на почтовом ящике клиента и на почтовом сервере | |
| Настройка переадресации и алиасов почтового ящика сотрудника | |
| Создание фильтра переадресации для клиентской части | |
| Подключение дополнительного почтового ящика по запросу | |
| Устранение проблем получения/отправки электронной почты | |
| Настройка спам фильтров | |
| Настройка дополнительных коннекторов на сервере электронной почты | |

|  |  |
| --- | --- |
| Мониторинг ИТ - инфраструктуры | |
| Состав работ по сопровождению ИТ-сервиса | |
| * Контроль сетевой доступности устройств, подключённых к локальной сети   **Сервера**   * Контроль нагрузки на процессор(ы) * Контроль загрузки оперативной памяти * Контроль состава логических дисков * Контроль свободного места на дисках * Контроль физического состояния модулей оперативной памяти \* * Контроль состояния RAID-контроллеров и их компонентов \* * Контроль состояния RAID-массивов \* * Контроль физического состояния дисковых накопителей \* * Контроль состояния подсистемы охлаждения \* * Контроль температурного режима серверной платформы и её компонентов \* * Контроль состояния блоков питания \*   **СХД \*\***   * Контроль общего состояния устройств SAN СХД * Контроль состояния контроллеров SAN СХД * Контроль температурного режима платформы и её компонентов * Контроль состояния дисковых накопителей * Контроль свободного места на дисках NAS СХД   **ИБП \*\*\***   * Контроль общего состояния * Контроль состояния батарей * Контроль заряда батарей * Контроль нагрузки на батареи   **Сетевое оборудование \*\*\*\***   * Контроль общего состояния сетевого оборудования * Контроль нагрузки на процессор(ы) \* * Контроль загрузки оперативной памяти \* * Контроль состояния подсистемы охлаждения \* * Контроль температурного режима платформы и её компонентов * Контроль состояния блоков питания * Контроль состояния портов * Контроль загрузки канала связи интернет и VPN   **Разное**   * Мониторинг Asterisk (Free PBX) * Мониторинг HA Proxy * Мониторинг RabbitMQ * Мониторинг Swagger * Мониторинг VIPNet-координатора * Мониторинг MSSQL, PostgeSQL, MySQL * Мониторинг истечения сроков регистрации интернет-доменов и актуальности сертификатов | |
| **Параметры ИТ-сервиса** | **Значение (не более)** |
| Кол-во пользователей | 120 |
| Кол-во виртуальных серверов | 50 |
| Кол-во физических серверов | 20 |
| Кол-во сетевых СХД | 15 |
| Кол-во ИБП | 10 |
| Кол-во сетевых маршрутизаторов/брандмауэров | 10 |
| Кол-во сетевых коммутаторов | 20 |
| Кол-во каналов телефонной связи | 5 |
| Кол-во каналов Интернет | 2 |
| **Особенности ИТ-сервиса** | |
| Исполнитель оказывает техническое сопровождение Услуги в зависимости от режима реализации Услуги: SaaS - на оборудовании Исполнителя, полная локализация - на оборудовании Заказчика. | |
| Режим SaaS включает обязательное размещение физического или виртуального сервера-посредника (proxy) в сети или на оборудования (гипервизоре) Заказчика | |
| Первичные пороговые значения мониторинга (общие и индивидуальные) согласовываются с Заказчиком | |
| Сотрудники Компаний – клиентов или Компаний – подрядчиков Заказчика могут использовать ИТ-сервис только при наличии отдельного договора с Исполнителем предоставление данного ИТ-сервиса | |
| Пороговые значения для места на дисках определяются по согласованию с Заказчиком | |
| \* При наличии технической возможности  \*\* Для HP, Dell, Lenovo (IBM)  \*\*\* При наличии сетевой платы управления  \*\*\*\* Для Cisco, Fortigate, HP, D-Link, Mikrotik, Huawei | |

|  |  |
| --- | --- |
| Обновление ПО | |
| Состав работ по сопровождению ИТ-сервиса | |
| * Настройка, администрирование и управление централизованной системой обновления ПО на базе Microsoft Windows Update Service * Контроль состояния и работоспособности компонентов сервиса * Организация групп и политик распространения критических обновлений и обновлений безопасности на АРМ и сервера * Контроль выпуска критических обновлений и обновлений безопасности для ПО Microsoft * Контроль результатов скачивания критических обновлений и обновлений безопасности с сайта Microsoft * Подготовка обновлений критических обновлений и обновлений безопасности к распространению * Контроль результатов установки критических обновлений и обновлений безопасности для ПО Microsoft, установленного на серверах и АРМ * Отслеживание состояния и работоспособности компонентов системы * Настройка резервного копирования функциональной составляющей ИТ-сервиса * Установка обновлений системы в рамках одной версии * Формирование по запросу Заказчика отчётов с использованием встроенных шаблонов системы * Устранение ошибок в работе ИТ-сервиса * Устранение инцидентов | |
| **Параметры ИТ-сервиса** | **Значение (не более)** |
| Кол-во пользователей Услуги | 120 |
| Кол-во Обращений по Услуге, одновременно находящихся в работе | 3 |
| Кол-во серверов WSUS | 2 |
| Кол-во АРМ для обновлений WSUS | 120 |
| Кол-во серверов для обновлений WSUS | 80 |
| **Особенности ИТ-сервиса** | |
| Сторонние Компании и их пользователи могут использовать данный ИТ-сервис только при наличии отдельного договора с Исполнителем на предоставление данного ИТ-сервиса | |
| **Список стандартных запросов:** | |
| Добавление объектов (АРМ, сервер) в систему WSUS | |
| Массовая установка обновлений | |
| Выборочная установка обновлений | |
| Добавление систем в исключение из обновлений | |
| Удаление установленных обновлений | |

|  |  |
| --- | --- |
| Печать и копирование документов | |
| **Состав работ по сопровождению ИТ-сервиса** | |
| * Подключение и настройка печати и сканирования на сетевом и локальном оборудовании * Администрирование и управление сервером печати * Контроль и замена расходных материалов * Консультация и обучение пользованию оргтехникой * Устранение инцидентов | |
| **Параметры ИТ-сервиса** | **Значение (не более)** |
| Количество пользователей Услуги | 120 |
| Кол-во Обращений по Услуге, одновременно находящихся в работе | 3 |
| Общее кол-во серверов печати | 2 |
| Общее кол-во лазерных принтеров | 30 |
| Общее кол-во струйных принтеров | 10 |
| Общее кол-во МФУ | 40 |
| Общее кол-во сканеров | 5 |
| **Список стандартных запросов** | |
| Подключение и настройка принтеров и МФУ | |
| Устранение замятий бумаги в принтерах и МФУ | |
| Устранение выявленных ошибок печати | |
| Замена расходных материалов | |

|  |  |
| --- | --- |
| Резервное копирование и восстановления данных | |
| Состав работ по сопровождению ИТ-сервиса | |
| * Настройка, добавление объекта, администрирование и Управление программно-аппаратными системами резервного копирования * Контроль состояния и работоспособности программно-аппаратных компонентов сервиса * Настройка, контроль и обеспечение резервного копирования данных, согласно План-графика резервного копирования, который согласовывается и подписывается ответственными лицами со стороны Заказчика и Исполнителя * Контроль исполнения задач резервного копирования ОС серверов и виртуальных машин * Контроль исполнения задач резервного копирования баз данных корпоративной почтовой системы * Контроль исполнения задач резервного копирования баз данных Microsoft SQL, выполняемых средствами централизованной системы резервного копирования * Организация и контроль восстановления данных из резервных копий * Планово-профилактические работы по обслуживанию системы резервного копирования * Устранение инцидентов | |
| **Параметры ИТ-сервиса** | **Значение (не более)** |
| Кол-во ОС физических серверов для резервного копирования | 20 |
| Кол-во ОС виртуальных серверов для резервного копирования | 50 |
| Кол-во баз данных Microsoft SQL для резервного копирования | 20 |
| Кол-во почтовых баз данных для резервного копирования | 20 |
| Кол-во ОС АРМ для резервного копирования | 50 |
| Кол-во СХД для резервного копирования | 2 |
| Кол-во серверов централизованного управления резервным копированием | 2 |
| Кол-во Обращений по данной ИТ-Услуге, одновременно находящихся в работе | 3 |

|  |  |
| --- | --- |
| Серверное оборудование | |
| Состав работ по сопровождению ИТ-сервиса | |
| * Администрирование физических и виртуальных серверов * Разборка/сборка оборудования для проведения технических работ * Контроль состояния и работоспособности программно-аппаратных компонентов сервиса * Установка/обновление драйверов и микропрограмм (firmware) * Устранение технических неисправностей в рамках имеющегося гарантийного сопровождения на оборудование * Контроль основных параметров/процессов работоспособности серверов * Настройка и администрирование и управление Microsoft Active Directory * Настройка и администрирование DNS * Настройка и администрирование DHCP * Настройка и администрирование системами виртуализации * Настройка и администрирование центрами сертификации * Настройка и администрирование системами аутентификации * Настройка и администрирование системами кластеризации и балансировки нагрузки * Настройка и администрирование сервером IP-телефонии * Настройка и администрирование почтового сервера * Мониторинг физического состояния серверного оборудования * Мониторинг объёма дискового пространства серверного оборудования * Мониторинг сетевой доступности серверного оборудования * Действия по устранению ошибок в работе ИТ-сервиса * Отслеживание состояния и работоспособности компонентов систем * Настройка резервного копирования функциональной составляющей ИТ-сервиса * Установка обновлений системы (за исключением перехода на новые мажорные версии или на ПО других вендоров) * Формирование по запросу Заказчика отчётов с использованием встроенных шаблонов системы * Устранение ошибок в работе ИТ-сервиса * Устранение инцидентов | |
| **Параметры ИТ-сервиса** | **Значение (не более)** |
| Кол-во пользователей Услуги | 120 |
| Кол-во Обращений по Услуге, одновременно находящихся в работе | 3 |
| Кол-во доменов | 2 |
| Кол-во домен-контроллеров Active Directory | 2 |
| Кол-во DHCP серверов | 5 |
| Кол-во DNS серверов | 5 |
| Кол-во учетных записей Active Directory | 600 |
| Кол-во групп Active Directory | 200 |
| Кол-во групповых политик (GPO) | 30 |
| Кол-во физических серверов с ОС Windows Serveк | 50 |
| Кол-во виртуальных серверов с ОС Windows Serveк | 10 |
| Кол-во физических серверов с ОС Linux/Unix | 10 |
| Кол-во виртуальных серверов с ОС Linux/Unix | 10 |
| Кол-во серверов IP-телефонии (SIP-сервер) | 2 |
| Кол-во серверов удаленного доступа | 10 |
| Кол-во серверов виртуализации Hyper-V | 5 |
| Кол-во серверов печати | 5 |
| Кол-во почтовых серверов | 2 |
| Кол-во серверов видеоконференцсвязи | 1 |
| Кол-во управляемых СХД | 5 |
| Кол-во неуправляемых СХД | 5 |
| Кол-во серверных ИБП | 1 |
| **Особенности ИТ-сервиса** | |
| Выезд специалистов Исполнителя в ЦОД, либо удаленное подразделение Заказчика, где располагается обслуживаемое оборудование, осуществляется по согласованию Сторон за дополнительную плату | |
| Перечень обслуживаемых серверов указан в Приложении №4 | |
| Перечень обслуживаемого серверного программного обеспечения указан в Приложении №5 | |
| Первичная установка и настройка ОС или ПО на оборудовании обслуживаемом, согласно Приложению №4 данного договора, осуществляется Исполнителем в рамках отдельного договора по проектной заявке | |
| Обновление версии ОС или ПО обслуживаемого, согласно Приложению №5 данного договора, осуществляется Исполнителем в рамках отдельного договора по проектной заявке | |
| Список стандартных запросов: | |
| Создание/изменение/удаление доменных учётных записей пользователей | |
| Создание/изменение/удаление доменных групп безопасности | |
| Создание/изменение/удаление доменных групповых политик безопасности | |
| Создание/изменение/удаление объектов домена (компьютеры, пользователи) | |
| Блокировка/смена пароля доменных учетных записей пользователей | |
| Настройка прав доступа к объектам домена на основе доменных групп безопасности | |
| Создание/изменение/удаление локальных серверных учётных записей пользователей | |

|  |
| --- |
| Сетевое оборудование |
| Состав работ по сопровождению ИТ-сервиса |
| * Администрирование сетевых коммутаторов * Администрирование сетевых маршрутизаторов * Администрирование межсетевых экранов/брэндмауэров * Администрирование оборудования беспроводного доступа сетей Wi-Fi * Тестирование сетевого оборудования * Контроль наличия актуальных версий автоматических резервных копий конфигурации сетевого устройства * Планово-профилактические работы по обслуживанию оборудования * Взаимодействие с технической поддержкой операторов связи * Мониторинг сетевой доступности сетевого оборудования * Мониторинг физического состояния сетевого оборудования * Мониторинг загрузки каналов связи * Отслеживание состояния и работоспособности компонентов системы * Настройка резервного копирования функциональной составляющей ИТ-сервиса * Установка обновлений системы в рамках одной версии платформы * Формирование по запросу Заказчика отчётов с использованием встроенных шаблонов системы * Устранение ошибок в работе ИТ-сервиса * Устранение инцидентов |

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметры ИТ-сервиса** | **Значение (не более)** |
| Кол-во пользователей Услуги | 120 |
| Кол-во Обращений по Услуге, одновременно находящихся в работе | 3 |
| Кол-во сетевых маршрутизаторов | 10 |
| Кол-во сетевых коммутаторов | 20 |
| Кол-во межсетевых экранов/брэндмауэров | 4 |
| Кол-во публикаций (трансляций) | 10 |
| Кол-во контроллеров точек доступа Wi-Fi | 3 |
| Кол-во беспроводных точек доступ Wi-Fi | 50 |
| Кол-во шлюзов удаленного доступа | 1 |
| Кол-во подсетей | 5 |
| Кол-во VLAN | 5 |
| Кол-во VPN | 5 |
| Кол-во пользователей VPN (удалённый доступ) | 120 |
| **Особенности ИТ-сервиса** | |
| Контактная информация о телекоммуникационных провайдерах, информация о каналах связи, необходимое оборудование и ПО предоставляется Заказчиком | |
| Выезд специалистов Исполнителя в ЦОД, либо удаленное подразделение Заказчика, где располагается обслуживаемое оборудование, осуществляется по согласованию Сторон за дополнительную плату | |
| Обновление платформы и прошивки сетевых устройств обслуживаемых, согласно Приложению №4 по данному договора осуществляется Исполнителем в рамках отдельного договора по проектной заявке | |
| Сотрудники Компаний – клиентов или Компаний – подрядчиков Заказчика могут использовать данный ИТ-сервис только при наличии отдельного договора с Исполнителем его предоставление | |
| Перечень обслуживаемого сетевого оборудования указан в указан в Приложении №4 | |

|  |  |
| --- | --- |
| Сетевые файловые ресурсы | |
| Состав работ по сопровождению ИТ-сервиса | |
| * Настройка и администрирование базовых функций роли Файловый Сервер * Организация структуры каталогов, согласно требованиям Заказчика * Настройка и администрирование распределённой файловой системой DFS * Создание и назначение групп доступа к файловым ресурсам, согласно требованиям Заказчика * Отслеживание состояния и работоспособности компонентов системы * Настройка резервного копирования функциональной составляющей ИТ-сервиса * Формирование по запросу Заказчика отчётов с использованием встроенных шаблонов системы * Устранение ошибок в работе ИТ-сервиса * Устранение инцидентов | |
| **Параметры ИТ-сервиса** | **Значение (не более)** |
| Кол-во пользователей Услуги | 120 |
| Кол-во Обращений по Услуге, одновременно находящихся в работе | 3 |
| Кол-во сетевых хранилищ | 10 |
| Кол-во файловых серверов | 1 |
| Кол-во групп доступа, контролирующих доступ к файловым ресурсам | 28 |
| **Особенности ИТ-сервиса** | |
| Перечень обслуживаемых дисковых и ленточных хранилищ указан в указан в Приложении №4 | |
| Список стандартных запросов: | |
| Назначение/изменение прав доступа к объектам файлового ресурса | |
| Создание/изменение/удаление группы доступа | |
| Создание/изменение/удаление структуры папок файлового ресурса | |
| Создание/изменение/удаление сетевых файловых ресурсов | |

|  |  |
| --- | --- |
| Удаленный доступ к информационным ресурсам | |
| Состав работ по сопровождению ИТ-сервиса | |
| * Настройка и администрирование базовых функций систем удалённого доступа к рабочему месту или серверам. * Настройка и администрирование базовых функций систем VPN доступа к ИТ-инфраструктуре. * Управление учётными записями пользователей, имеющих права удалённого доступа * Настройка и администрирование базовых функций специализированных систем защиты для системы удалённого доступа * Отслеживание состояния и работоспособности компонентов системы * Настройка резервного копирования функциональной составляющей ИТ-сервиса * Формирование по запросу Заказчика отчётов с использованием встроенных шаблонов системы * Устранение ошибок в работе ИТ-сервиса * Устранение инцидентов | |
| **Параметры ИТ-сервиса** | **Значение (не более)** |
| Кол-во пользователей Услуги | 120 |
| Кол-во Обращений по Услуге, одновременно находящихся в работе | 3 |
| Кол-во терминальных серверов для предоставления удаленного доступа | 5 |
| Кол-во терминальных шлюзов для предоставления удаленного доступа | 5 |
| Кол-во серверов VPN | 10 |
| Кол-во пользователей VPN | 1 |
| **Особенности ИТ-сервиса** | |
| Сотрудники Компаний – клиентов или Компаний – подрядчиков Заказчика могут использовать данный ИТ-сервис только при наличии отдельного договора с Исполнителем его предоставление | |
| Список стандартных запросов: | |
| Создание/изменение/удаление профиля пользователя удалённого доступа | |
| Создание/изменение/удаление профиля пользователя VPN доступа | |
| Добавление исключений в специализированную систему защиты доступа | |
| Удаление пользователя из карантина специализированной системы защиты доступа | |
| Изменение прав доступа для профиля пользователя удалённого доступа | |
| Изменение прав доступа для профиля пользователя VPN доступа | |

|  |  |
| --- | --- |
| IP-телефония | |
| Состав работ по сопровождению ИТ-сервиса | |
| * Настройка и администрирование базовых функций систем IP телефонии на базе ПО FreePBX (Asterisk) * Взаимодействие с технической поддержкой операторов связи, предоставляющих городские номера и услуги городской, междугородной и международной связи * Настройка дополнительных/резервных каналов с внешними операторами связи * Управление внутренними номерами абонентов * Настройка автосекретаря (IVR), перенаправление звонков, организация групп перехвата. * Отслеживание состояния и работоспособности компонентов системы * Настройка резервного копирования функциональной составляющей ИТ-сервиса * Установка обновлений системы в рамках одной версии * Формирование по запросу Заказчика отчётов с использованием встроенных шаблонов системы * Устранение ошибок в работе ИТ-сервиса * Устранение инцидентов | |
| **Параметры ИТ-сервиса** | **Значение (не более)** |
| Кол-во SIP серверов | 120 |
| Кол-во пользователей Услуги | 3 |
| Кол-во Обращений по данной Услуге, одновременно находящихся в работе | 5 |
| Кол-во внутренних номеров | 5 |
| Кол-во IP-телефонов | 10 |
| Кол-во потоков E1/T1 | 1 |
| Кол-во SIP транков IP телефонии | 2 |
| **Особенности ИТ-сервиса** | |
| Сотрудники Компаний – клиентов или Компаний – подрядчиков Заказчика могут использовать данный ИТ-сервис только при наличии отдельного договора с Исполнителем его предоставление | |
| **Список стандартных запросов:** | |
| Создание/изменение/удаление внутреннего номера абонента | |
| Настройка телефонного аппарата на внутренний номер абонента | |
| Настройка переадресации звонков | |
| Настройка панели быстрого набора номеров на телефонном аппарате абонента | |
| Создание/изменение настроек автосекретаря (IVR) | |
| Изменение настроек шлюзовых устройств | |

1. **Обслуживание и ремонт оргтехники.**

На техническое обслуживание принимается только исправное оборудование.

Техническое обслуживание оборудования в соответствии с настоящим Договором включает в себя:

* + 1. Плановое техническое обслуживание оборудования включает:
* комплексную диагностику и контроль технического состояния оборудования, указанного в Договоре, в том числе проверка его работоспособности специалистами Исполнителя; техническое обслуживание, проводимое Исполнителем в соответствии с рекомендацией компании производителя на оборудование, включая замену ресурсных частей / элементов;
* очистку оптики оборудования;
* очистку от пыли узлов оборудования (вкл. частичную разборку или полную разборку), удаление тонера из протяжного тракта, смазка механических узлов;
* консультации Заказчика по вопросам эксплуатации, обслуживания, приобретения запасных частей, расходных материалов.

Плановое техническое обслуживание осуществляется 1 (Один) раз в месяц, если компанией-производителем Оборудования не рекомендован иной период технического обслуживания. График проведения согласовывается с Заказчиком.

* + 1. Ремонт оборудования включает:
* проведение диагностики и локализация неисправностей устройств;
* выявление неисправных модулей;
* ремонт, включая замену комплектующих расходных материалов и запчастей оргтехники, в том числе ремонт неисправного оборудования с заменой неисправных элементов и/или узлов и последующей регулировкой.
  1. В техническое обслуживание не входят работы, которые должен выполнять пользователь, согласно документации фирмы-изготовителя оборудования (замена картриджа, удаление застрявшей бумаги, очистка области сканирования и т.п.).
  2. Услуги, направленные на ремонт оборудования, не указанные в Приложении №7 настоящего Договора, осуществляются Исполнителем за дополнительную плату в рамках отдельного договора
  3. Исполнитель приступает к оказанию Услуг Заказчику при наличии стационарной сети электропитания и доступа ко всем элементам конструкции оборудования.
  4. В период действия настоящего Договора, в случае перемещения оборудования в пределах своей организации, Заказчик обязан уведомить Исполнителя о произведенном перемещении.
  5. Услуги, оказываемые по пункту 5.5.2. Приложения №1, осуществляются по обращению Заказчика.  
     Явка инженера к Заказчику для проведения ремонта оборудования, указанного в Приложении №7, в срок не позднее 24-х часов с момента направления заявки ответственным лицом Заказчика через Единую службу технической поддержки (ЕСТП) Исполнителя по электронной почте \_\_\_\_\_\_\_ или по телефону \_\_\_\_\_\_\_\_ доб. \_\_\_\_\_\_.  
     Ремонт вышедшего из строя оборудования производится в срок до 20-ти рабочих дней в зависимости от его сложности c момента получения Исполнителем данного оборудования для ремонта. Исключение составляют случаи, которые требуют специального порядка заказа комплектующих (под заказ и т.д.).   
     В случае отказа Заказчика от необходимой замены запасных частей и расходных материалов, а также если запасные части и расходные материалы приобретаются Заказчиком самостоятельно (без учета рекомендаций Исполнителя) Исполнитель не несет ответственность за корректную работу оборудования.
  6. Стоимость запасных частей и расходных материалов, поставка которых осуществляется Исполнителем, оплачивается Заказчиком Исполнителю отдельно и в стоимость настоящего Договора не входит.
  7. При необходимости, ремонт оборудования производится в Сервисном Центре производителя, при этом доставку к месту ремонта, получение оборудования из ремонта, а также погрузочно-разгрузочные работы оплачивает Заказчик.
  8. Комплектующие части, приобретаемые Исполнителем в рамках оказания Услуг, должны отвечать требованиям качества согласно российским стандартам.
  9. Комплектующие части включают в себя:
  + ресурсные части (элементы) - любые части и элементы, которые в соответствии с технической документацией производителя оборудования подлежат обязательной замене после изготовления определенного количества копий (отпечатков), например, ролики, валы, лезвия очистки, ремни, фильтры;
  + запасные части (запчасти) - узлы, блоки оборудования.
  1. Количество выездов инженеров Исполнителя с целью ремонта оборудования не ограничено.

# Архитектура услуг и ограничения

* 1. Место предоставления Услуг: г. Москва, ул. Верхняя Красносельская, дом 16.
  2. Зависимость у слуг от внешних поставщиков:

|  |  |
| --- | --- |
| **Поставщик** | **Описание зависимости** |
| Арендодатель серверного помещения Заказчика | Обеспечивает работоспособность системы электроснабжения, вентиляции и кондиционирования серверного помещения, соответствующий температурный режим, системы противопожарной защиты, доступность в серверные помещения Заказчика |
| Арендодатель офисных помещений Заказчика | Обеспечивает работоспособность системы электроснабжения, вентиляции и кондиционирования офисных помещений, соответствующий температурный режим помещений, системы противопожарной защиты, электроснабжения офисных помещений, доступность в здание и офисные помещения Заказчика |
| Телефонный провайдер(ы) Заказчика | Обеспечивает телефонную связь по прямым пятизначным номерам в пределах корпоративной телефонной сети, настройку входящих/исходящих звонков по городским линиям |
| Интернет-провайдер(ы) Заказчика | Обеспечивает основной канал и резервный (при наличии) присоединения к интернету |

# Оценка результатов и пересмотр соглашения

* 1. Отчетность.

Проверка выполнения условий данного соглашения на основе отчетов выполняется Заказчиком услуги не реже 1 раза в месяц.

* 1. Оценка результатов и взаимодействие сторон.

По результатам анализа отчетности, в случае выявления отклонений от согласованных параметров, проводится совместное совещание представителя Заказчика Услуги и Исполнителя, по итогам которого разрабатывается план совершенствования Услуг.

* 1. Целью данного совещания является проверка исполнения предыдущих планов совершенствования Услуги, анализ причин возникающих проблем, узких мест при функционировании Услуги и корректировка плана совершенствования Услуги.
  2. Соглашение может быть пересмотрено в следующих случаях:

# наступление плановой даты пересмотра;

# изменение функционала Услуг(и) (по согласованию);

# изменение параметров Услуг(и) (по согласованию);

# изменение требований к Услуге(ам) (по согласованию);

# добавление новых(ой) Услуг(и) (по согласованию);

# исключение действующей(их) Услуг(и) (по согласованию);

# по инициативе одной из Сторон.

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:** | **Заказчик:** |
| Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_ /  М.П. | Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / М.В. Бакулин /  М.П. |

**Приложение №2**

к Договору\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Методика расчета интегрального показателя качества

1. Методика расчета интегрального показателя качества базируется на Интегральном показателе качества уровня сервиса (ISL), составленном из характеристик: Доступность Услуги (AVA) и Фактический уровень качества (SLE), рассчитываемых в соответствии с Приложением №3 к настоящему Договору.

ISL = (1-K) \* AVA + K \* SLE,

где

К = 0.3\*N/(N+10),

N - Общее количество обращений.

1. Фактическая стоимость Услуг в зависимости от значения Интегрального показателя качества определяется следующим образом:
   * 1. Критичные ИТ-Услуги:

|  |  |
| --- | --- |
| **Интегральный показатель**  **качества (ISL), %** | **Фактический размер**  **ежемесячной оплаты, %** |
| 98,00-100,00 | 100% |
| 95,00-97,99 | 97% |
| 91,00-94,99 | 95% |
| 90,99 и менее | 90% |

* + 1. Некритичные ИТ-Услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Интегральный показатель**  **качества (ISL), %** | **Фактический размер**  **ежемесячной оплаты, %** | |
| 90,00-100,00 | 100% |
| 85,00-89,99 | 97% | |
| 81,00-84,99 | 95% | |
| 80,99 и менее | 90% | |

1. При проведении регламентных и технических работ, а также при миграции, либо замене оборудования серверной ИТ-инфраструктуры, интегральный показатель качества не рассчитывается.

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:** | **Заказчик:** |
| Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_ /  М.П. | Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / М.В. Бакулин /  М.П. |

**Приложение №3**

к Договору\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ФОРМА**

|  |
| --- |
| **Отчет об оказанных Услугах** |
| за период с \_\_.\_\_.202\_ г. по \_\_.\_\_.202\_ г.  к Договору \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. |
| **Автоматизированное рабочее место (АРМ) пользователя. Интегральный показатель качества (ISL): \_\_%**  Доступность Услуги (AVA) = \_\_;  Количество правильно отработанных обращений = \_\_; Общее количество обращений = \_\_.  **Автоматизированное рабочее место (АРМ) VIP-пользователя. Интегральный показатель качества (ISL): \_\_%**  Доступность ИТ-Услуги (AVA) = \_\_;  Количество правильно отработанных обращений = \_\_; Общее количество обращений = \_\_.  **Антивирусная защита. Интегральный показатель качества (ISL): \_\_%**  Доступность ИТ-Услуги (AVA) = \_\_;  Количество правильно отработанных обращений = \_\_; Общее количество обращений = \_\_.  **Аудио/видеоконференцсвязь. Интегральный показатель качества (ISL): \_\_%**  Доступность ИТ-Услуги (AVA) = \_\_;  Количество правильно отработанных обращений = \_\_; Общее количество обращений = \_\_.  **Единая служба технической поддержки (ЕСТП). Интегральный показатель качества (ISL): \_\_%**  Доступность ИТ-Услуги (AVA) = \_\_;  Количество правильно отработанных обращений = \_\_; Общее количество обращений = \_\_.  **Корпоративная электронная почта. Интегральный показатель качества (ISL): \_\_%**  Доступность ИТ-Услуги (AVA) = \_\_;  Количество правильно отработанных обращений = \_\_; Общее количество обращений = \_\_.  **Мониторинг ИТ – инфраструктуры. Интегральный показатель качества (ISL): \_\_%**  Доступность ИТ-Услуги (AVA) = \_\_;  Количество правильно отработанных обращений = \_\_; Общее количество обращений = \_\_.  **Обновление ПО. Интегральный показатель качества (ISL): \_\_%**  Доступность ИТ-Услуги (AVA) = \_\_;  Количество правильно отработанных обращений = \_\_; Общее количество обращений = \_\_.  **Печать и копирование документов. Интегральный показатель качества (ISL): \_\_%**  Доступность ИТ-Услуги (AVA) = \_\_;  Количество правильно отработанных обращений = \_\_; Общее количество обращений = \_\_.  **Резервное копирование и восстановления данных. Интегральный показатель качества (ISL): \_\_%**  Доступность ИТ-Услуги (AVA) = \_\_;  Количество правильно отработанных обращений = \_\_; Общее количество обращений = \_\_.  **Серверное оборудование. Интегральный показатель качества (ISL): \_\_%**  Доступность ИТ-Услуги (AVA), % = \_\_;  Количество правильно отработанных обращений = \_\_; Общее количество обращений = \_\_.  **Сетевое оборудование. Интегральный показатель качества (ISL): \_\_%**  Доступность ИТ-Услуги (AVA) = \_\_;  Количество правильно отработанных обращений = \_\_; Общее количество обращений = \_\_.  **Сетевые файловые ресурсы. Интегральный показатель качества (ISL): \_\_%**  Доступность ИТ-Услуги (AVA) = \_\_;  Количество правильно отработанных обращений = \_\_; Общее количество обращений = \_\_.  **Удаленный доступ к информационным ресурсам. Интегральный показатель качества (ISL): \_\_%**  Доступность ИТ-Услуги (AVA) = \_\_;  Количество правильно отработанных обращений = \_\_; Общее количество обращений = \_\_.  **IP-Телефония. Интегральный показатель качества (ISL): \_\_%**  Доступность ИТ-Услуги (AVA) = \_\_;  Количество правильно отработанных обращений = \_\_; Общее количество обращений = \_\_.   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **№** | **Номер**  **обращения** | **Инициатор** | **ИТ-Услуга** | **Тип обращения** | **Статус** | **Соответствие**  **SLA** | **Примечание** | | [[2]](#footnote-3) | 888 |  |  |  |  | да |  | |  | 889 |  |  |  |  | да |  | |  | 890 |  |  |  |  | да |  | |

**КОНЕЦ ФОРМЫ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:** | **Заказчик:** |
| Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / М.В. Бакулин /  М.П. |

**Приложение №4**

к Договору\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Перечень обслуживаемого оборудования**

1. **Перечень обслуживаемых серверов**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Вид** | **Модель** | **Кол-во, ед.** | **Место** |
|  | Сервер | Dell PowerEdge R430 | 3 | В. Красносельская |
|  | Сервер | Dell PowerEdge R640 | 5 | В. Красносельская |
|  | Сервер | HP ProLiant DL380 G7 | 1 | В. Красносельская |
|  | Сервер | HP ProLiant DL380p Gen8 | 1 | В. Красносельская |
|  | Сервер | HP ProLiant DL580 Gen7 | 1 | В. Красносельская |
| **ИТОГО:** | | | **11** |  |

1. **Перечень обслуживаемых дисковых и ленточных хранилищ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Модель** | **RAID-массив (тип)** | **Жесткие диски**  **(кол-во, ед.)** | **Место** |
|  | Storage V3700 V2 | 0 | 20 | В. Красносельская |
|  | RS812 | 1 | 10 | В. Красносельская |
|  | RS18016xs+ | 5 | 10 | В. Красносельская |
|  | DELL ME4024 24B SFF | 10 | 10 | В. Красносельская |
| **ИТОГО:** | | | **5** |  |

1. **Перечень обслуживаемого сетевого оборудования**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Тип** | **Модель** | **Кол-во, ед.** | **Место** |
|  | Маршрутизатор | Cisco ISR4331 | 1 | В. Красносельская |
|  | Коммутатор | Cisco WS-C2960RX-48LPS-L | 4 | В. Красносельская |
|  | Коммутатор | Cisco WS-C2960RX-48TS-L | 2 | В. Красносельская |
|  | Коммутатор | Cisco WS-C3650-48TS | 1 | В. Красносельская |
|  | Межсетевой экран | Cisco FirePower 2110 | 1 | В. Красносельская |
|  | Межсетевой экран | Cisco ASA5506 | 4 | В. Красносельская |
|  | Коммутатор | Microtik CRS125-24G-1S | 1 | В. Красносельская |
|  | Межсетевой экран | FortiGate61F | 2 | В. Красносельская |
|  | Межсетевой экран | Microtik RB951Ui-2HnD | 1 | В. Красносельская |
|  | Контроллер | Huawei AC6508 | 1 | В. Красносельская |
|  | Точка доступа | Huawei AP6050DN | 9 | В. Красносельская |
|  | Контроллер | Cisco AIR-CT2504-15-K9 | 2 | В. Красносельская |
|  | Точка доступа | AIR-CAP3501I-E-K9 | 32 | В. Красносельская |
| **ИТОГО:** | | | **61** |  |

1. **Перечень серверных источников бесперебойного питания**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Тип** | **Модель** | **Кол-во, ед.** | **Место** |
| 1. | ИБП | Entel SPB-S200BT6-CH | 2 | В. Красносельская |
| 2. | ИБП | Entel SPB-U10BS2 | 1 | В. Красносельская |
| 3. | ИБП | APC Smart-UPS SRT 5000 | 6 | В. Красносельская |
| **ИТОГО:** | | | **9** |  |

Общее суммарное количество обслуживаемого оборудования составляет 86 (Восемьдесят шесть) единиц.

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:** | **Заказчик:** |
| Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / М.В. Бакулин /  М.П. |

**Приложение №5**

к Договору\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Перечень обслуживаемого программного обеспечения**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Платформа ОС/ Серверное ПО** | **Тип сервера** | **Роль сервера** | **Кол-во, ед.** |
|  | MS Windows Server 2003 R2 Standard | В | Файловый | 1 |
|  | MS Windows Exchange Server 2019 Enterprise Edition | В | Почтовый (Exchange) | 1 |
|  | MS Windows Exchange Server 2019 Standard Edition | В | Почтовый (Exchange) | 1 |
|  | MS Windows Server 2008 R2 Standard | В | Приложений и баз данных 1С | 1 |
|  | MS Windows Server 2008 R2 Standard | В | Кластер Hyper-V | 1 |
|  | MS Windows Server 2008 R2 Standard | Ф | Контроллер домена, Active Directory. DNS, DHCP | 1 |
|  | MS Windows Server 2012 R2 Standard | В | Прокси сервер | 1 |
|  | MS Windows Server 2012 R2 Standard | В | Принт-сервер | 1 |
|  | MS Windows SQL Server 2016 R2 Standard Edition | Ф | Баз данных SQL | 1 |
|  | MS Windows Server 2012 R2 Standard | Ф | Oracle | 1 |
|  | MS Windows SQL Server 20222 Enterprise Edition | Ф | Базы данных (общее) | 1 |
|  | MS Windows Server 2012 R2 Standard | Ф | SMS-информирования | 1 |
|  | MS Windows Server 2012 R2 Standard | Ф | Резервного копирования | 1 |
|  | MS Windows Server 2012 R2 Standard | В | ServiceDesk | 1 |
|  | MS Windows Server 2012 R2 Standard | В | Radius | 1 |
|  | MS Windows Server 2012 R2 Standard | В | Сертификатов | 1 |
|  | MS Windows SharePoint 2016 Standard Edition | В | Портала MS SharePoint | 1 |
|  | MS Windows Server 2018 R2 Datacenter Edition | В | Платформы виртуализации Hyper-V | 1 |
|  | MS Windows Server Project 2016 Standard Edition | Ф | Управления проектами MS Project | 1 |
|  | MS Windows Server 2012 R2 Standard | Ф | Аудио-видео конференций | 1 |
|  | MS Windows Server 2012 R2 Standard | Ф | IBM Cognos | 1 |
|  | MS Windows Server WSUS 3.0 | Ф | Обновлений WSUS | 1 |
|  | MS Windows Server 2012 R2 Standard | Ф | Терминального доступа | 1 |
|  | MS Windows Server 2012 R2 Standard | Ф | Приложений | 1 |
|  | MS Windows Server 2012 R2 Standard | Ф | Антивирусной Защиты | 1 |
|  | MS Windows Server 2012 R2 Standard | Ф | Удаленного доступа | 1 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:** | **Заказчик:** |
| Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / М.В. Бакулин /  М.П. |

**Приложение №6**

к Договору\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Список должностей VIP-пользователей**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование должности** | **Кол-во, ед.** |
| 1 | Генеральный директор | 1 |
| 2 | Помощник генерального директора | 1 |
| 3 | Первый заместитель генерального директора | 1 |
| 4 | Заместитель генерального директора | 1 |
| 5 | Советник генерального директора | 1 |
| 6 | Главный инженер | 1 |
| 7 | Главный бухгалтер | 1 |
| 8 | Заместитель генерального директора по безопасности | 1 |
| 9 | Заместитель генерального директора по экономике и финансам | 1 |
| 10 | Начальник управления информационных технологий | 1 |
| 11 | Начальник административно-правового управление | 1 |
| 12 | Начальник управление маркетинга и внешних связей | 1 |
| 13 | Начальник финансово-экономического управления | 1 |
| 14 | Начальник технического управления | 1 |
| 15 | Руководитель секретариата - документовед | 1 |
| 16 | Помощник первого заместителя генерального директора | 1 |
| **ИТОГО:** | | **16** |

**Исполнитель: Заказчик:**

|  |  |
| --- | --- |
| Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /  М.П. | Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / М.В. Бакулин /  М.П. |

**Приложение №7**

к Договору\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Перечень оборудования

| **№** | **Наименование** | **Модель** | **Серийный номер** | **Кол-во** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Принтер лазерный монохромный | HP LaserJet M608 | CNBVKBT0LM | 1 |
|  | Принтер лазерный монохромный | HP LaserJet M608 | CNBVKBT0JQ | 1 |
|  | Принтер лазерный монохромный | HP LaserJet M608 | CNBVKBT0KG | 1 |
|  | Принтер лазерный монохромный | HP LaserJet M608 | CNBVKBQ126 | 1 |
|  | Принтер лазерный монохромный | HP LaserJet 1018 | CNC1P80426 | 1 |
|  | Принтер лазерный монохромный | HP LaserJet P3010 Series | VNBQC8403Z | 1 |
|  | Принтер лазерный монохромный | HP LaserJet P3010 Series | VNBQC83171 | 1 |
|  | Принтер лазерный монохромный | HP LaserJet P3010 Series | VNCQF1F2QD | 1 |
|  | Принтер лазерный монохромный | HP LaserJet P3010 Series | VNBQD3T05M | 1 |
|  | Принтер лазерный монохромный | HP LaserJet P3010 Series | VNBQC8403D | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet Pro MFP M521dw | CNCKK81HR9 | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet Pro MFP M521dw | CNCKK81H8W | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet Pro MFP M521dn | CNDKL8KDK6 | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLL82DX4 | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLL82F7H | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLKDT793 | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLL82F69 | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLLD5277 | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLK7H778 | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLK7H7BQ | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLLD51KR | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLLD51XJ | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLKD89S3 | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLLD525B | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLLD5250 | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLL82F9C | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLLD525P | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLKD87LX | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLLD51Z9 | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLL82DPZ | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLL82FB8 | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLLD5283 | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLKDT76W | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLL82F7R | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLKDT7P5 | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLLD523Z | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLKDT7FY | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLK6X1LL | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet MFP M426fdn | PHBLK6QC71 | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | Brother DCP-L2540DN series | E73932C7N793056 | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | Brother MFC-L2740DW series | E73967J7N677018 | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | Brother DCP-8110DN | E70748F4N772496 | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | Brother DCP-8110DN | E70748F4N772545 | 1 |
|  | МФУ лазерное монохромное | HP LaserJet Enterprise M725dn | CNCVH971GW | 1 |
|  | Принтер лазерный цветной | HP Color LaserJet M553 | JPBVKDW196 | 1 |
|  | Принтер лазерный цветной | HP Color LaserJet CP5225dn | CNGTDB1025 | 1 |
|  | Принтер лазерный цветной | HP Color LaserJet M750 | CNFTLCP10H | 1 |
|  | МФУ лазерное цветное | Canon MF633C/635C | WTW96878 | 1 |
|  | МФУ лазерное цветное | HP Color LaserJet MFP M477fdw | VNBKL89DT2 | 1 |
|  | МФУ лазерное цветное | HP Color LaserJet MFP M477fdw | VNBKKCG53B | 1 |
|  | МФУ лазерное цветное | HP Color LaserJet Pro MFP M479dw | CNBMM6M2TH | 1 |
|  | Cканер | Fujitsu ScanSnap S1500 | 65378 | 1 |
|  | Cканер | Fujitsu ScanSnap S1500 | 17398 | 1 |
|  | Cканер | Fujitsu ScanSnap S1500 | 65375 | 1 |
|  | Cканер | Fujitsu ScanSnap S1500 | 309464 | 1 |
| **Итого:** | | | | **55** |

**Исполнитель: Заказчик:**

|  |  |
| --- | --- |
| Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /  М.П. | Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / М.В. Бакулин /  М.П. |

1. Примечание: согласно Производственному календарю, утвержденному Правительством РФ [↑](#footnote-ref-2)
2.  Примечание: не обязательное к заполнению поле, которое может содержать дополнительные сведения, информацию по статусу обращения или пересчёту SLA [↑](#footnote-ref-3)