

(ПРОЕКТ)

ДОГОВОР
НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ
АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ РАБОЧИХ МЕСТ И СЕРВЕРНОГО ОБОРУДОВАНИЯ
№ _____

г. Санкт-Петербург _____

Автономная некоммерческая организация «Дирекция по развитию транспортной системы Санкт-Петербурга и Ленинградской области», именуемая в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора К.В. Полякова, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, в дальнейшем именуемые «Стороны» на основании решения конкурсной комиссии (протокол заседания конкурсной комиссии от «__» _____ 2015 года № _____), заключили настоящий договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

1. Предмет договора

- 1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по техническому обслуживанию автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования (далее – АРМ и СО), в соответствии с перечнем, указанным в Техническом задании (Приложение №1), являющейся неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 1.2. Перечень услуг, требования, сроки и адрес оказания услуг указаны в Техническом задании (Приложение №1).

2. Права и обязанности сторон

2.1. Исполнитель:

- 2.1.1. Оказывает услуги, предусмотренные п.1.1. настоящего Договора по адресу указанному в Приложении №1.
- 2.1.2. Обеспечивает выезд квалифицированных специалистов в рабочие дни в период всего срока действия Договора неограниченное количество раз.
- 2.1.3. Согласовывает с Заказчиком срок выполнения плановых и дополнительных работ в зависимости от их сложности и наличия необходимых деталей.
- 2.1.4. По просьбе Исполнитель может представлять интересы Заказчика перед третьими лицами в рамках настоящего договора по месту нахождения Заказчика или посредством электронной почты, телефонной, факсимильной связи.
- 2.1.5. Не позднее 10-го числа каждого месяца представляет Заказчику отчет о выполненных работах за предыдущий месяц (Приложение №5), включающий в себя список задач, выполненных по Договору, и рекомендации по развитию ИТ-инфраструктуры Заказчика, направленные на повышение качества и отказоустойчивости в работе автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования.

2.2. Заказчик:

- 2.2.1. Оплачивает услуги Исполнителя в размере и сроки, предусмотренные в разделе 4 настоящего Договора.
-

- 2.2.2. Обеспечивает доступ персонала Исполнителя на свою территорию, в места размещения АРМ и СО, а также к самим АРМ и СО.
- 2.2.3. Предоставляет возможность удаленного доступа к локальной сети и серверному оборудованию через специализированное ПО, при наличии подписанного соглашения о конфиденциальности (Приложение №4).
- 2.2.4. Обязан не допускать посторонних и не уполномоченных лиц к АРМ и СО. Посторонние – лица, не являющиеся сотрудниками Заказчика и Исполнителя; не уполномоченные лица – сотрудники Исполнителя или Заказчика, в должностные обязанности которых не входит техническое обслуживание АРМ и СО.

3. Порядок взаимодействия сторон.

- 3.1. Обмен любой информацией между Исполнителем и Заказчиком осуществляется посредством телефона, электронной почты, факсов, через систему автоматической регистрации заявок.
- 3.2. Внеплановые работы выполняются Исполнителем по предварительной заявке Заказчика, с оформлением Сторонами дополнительного соглашения к договору. В заявке указывается перечень работ и услуг, необходимых для выполнения Исполнителем. Внеплановые работы выполняются Исполнителем только в тех рамках и том объеме, который был указан в заявке Заказчиком. Исполнитель может отказаться от оказания услуг, не указанных в предварительной заявке.
- 3.3. Все заявки со стороны Заказчика передаются ответственному сотруднику Исполнителя согласно Приложению №3.
- 3.4. Стороны определяют следующие понятия:
- **инцидент** – любое событие, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества работы АРМ и СО, пользователей, других сервисов;
 - **проблема** – нежелательная ситуация, которая сигнализирует о корневой причине одного или нескольких уже произошедших или возможных в будущем инцидентов;
 - **разрешение инцидента** - устранение инцидента и быстрое восстановление работоспособности нарушенных сервисов;
 - **разрешение проблемы** - установление причины инцидента и ее устранение.
- 3.5. Для объективной оценки приоритета употребляются следующие критерии:
- **степень воздействия:** степень отклонения от нормального уровня предоставления сервиса, выражающаяся в количестве пользователей или бизнес-процессов, подвергшихся воздействию инцидента;
 - **срочность:** приемлемая задержка разрешения инцидента для пользователя или бизнес-процесса.
- 3.6. Приоритет определяется на основе срочности и степени воздействия. Порядок обработки заявок одинакового приоритета может быть определен в соответствии с усилиями, необходимыми для выполнения заявки: легко выполняемая заявка может быть обработана перед заявкой, требующей больших усилий.
- 3.7. Степень воздействия и срочность могут меняться во времени при следующих условиях:
- рост количества пользователей, подвергшихся воздействию инцидента;
 - критические моменты времени.
- 3.8. Способом снижения степени воздействия и срочности признается:
- переключение системы на резервную конфигурацию;
 - перенаправление очереди печати;
 - временные решения для быстрого восстановления сервиса или функции;
 - и др.
-

3.9. Время реакции на заявку со стороны Исполнителя не должно превышать _____ часа. Реакцией признается извещение, направленное Заказчику Исполнителем, с подтверждением приема заявки к исполнению, и предполагаемой датой ее решения в соответствии с Приложением №2.

3.10. О выполнении заявок ответственные от Исполнителя извещают ответственного исполнителя Заказчика, сотрудника подавшего заявку или руководителя подразделения, в интересах которого выполнялась заявка.

3.11. В ходе оказания услуг Исполнитель может представлять Заказчику рекомендации в письменном виде по модернизации АРМ и СО, использованию ПО и любым другим вопросам в рамках настоящего договора.

4. Стоимость услуг и порядок расчетов

4.1. Цена Договора составляет: _____ (_____) руб. ____ коп., в том числе НДС ____%: _____ (_____) руб. ____ коп. Вид, объем, стоимость услуг и материалов, не предусмотренных настоящим Договором, согласовываются сторонами в дополнительных соглашениях. Оплата производится ежемесячно, сумма ежемесячного платежа составляет _____ (_____) руб. ____ коп., в том числе НДС ____%: _____ (_____) руб. ____ коп.

4.2. В цену Договора включены все необходимые налоги, сборы и другие обязательные платежи в соответствии с действующим российским законодательством.

4.3. Оплата Договора производится ЗАКАЗЧИКОМ за фактически оказанные ИСПОЛНИТЕЛЕМ услуги, не позднее 5 числа месяца, следующего за расчетным, при наличии подписанного акта оказанных услуг, без замечаний Заказчика. В Счете указывается стоимость услуг за месяц.

4.4. Исполнитель ежемесячно, в последний день отчетного месяца, предоставляет Заказчику двухсторонний Акт оказанных услуг и Счет-фактуру. Заказчик в течение 5 календарных дней после получения Актов оказанных услуг подписывает их и передает один экземпляр акта Исполнителю. Если Заказчик в течение этого срока не подписал Акт и не предоставил мотивированных возражений в письменном виде, Акт считается подписанным, а услуги оказанными в полном объеме.

5. Гарантия на работы, услуги

5.1. На оказанные услуги по техническому обслуживанию Исполнителем предоставляется гарантия на весь период действия настоящего Договора.

5.2. В случае обнаружения в период гарантийного срока недостатков и дефектов в оказанных услугах, возникших по вине Исполнителя, последний обязан безвозмездно устранить недостатки в согласованные с Заказчиком сроки.

5.3. Исполнитель снимает с себя гарантийные обязательства в следующих случаях

5.3.1. Нарушение Заказчиком правил эксплуатации, обслуживаемых АРМ и СО, указанных в инструкции к АРМ И СО.

5.3.2. Сбои в работе электросети.

5.4. На детали и материалы, используемые Исполнителем в ходе оказания услуг по настоящему договору, действует гарантия продавца или производителя.

6. Ответственность сторон

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Исполнитель и Заказчик несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.2. За несвоевременное устранения неисправностей, указанных в Приложении №2, Заказчик имеет право начислить неустойку (пеню) в размере 1% от стоимости ежемесячной оплаты услуг Исполнителя, предусмотренной п. 4.1 Договора, за каждый час просрочки.

6.3. Исполнитель в течение 3-х дней с момента получения претензии о нарушении сроков вправе дать Заказчику письменный отзыв на претензию. При этом в отзыве указываются действия, предпринятые Исполнителем по устранению неисправности, причины невозможности устранить неисправность в указанные сроки и другие причины, повлиявшие на срок исправления неисправности. К отзыву на претензию прикладываются копии документов, подтверждающие обстоятельства, на которые ссылается Исполнитель.

6.4. За просрочку оплаты услуг Исполнитель может выставить Заказчику пеню в размере 1/300 ставки рефинансирования ЦБ от несвоевременно оплаченной суммы за каждый день просрочки.

6.5. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение было вызвано действием обстоятельств непреодолимой силы.

7. Ограничение ответственности

При оценке качества работы Исполнителя не учитываются неисправности, являющиеся следствием:

- результата предоставления телекоммуникационных услуг (канал связи);
- результата предоставления услуг арендодателя (электричество, пропускная система);
- работы программного обеспечения (в случае подтверждения разработчиком сбоя по вине программного обеспечения);
- выхода из строя серверного или сетевого оборудования

8. Порядок разрешения споров

8.1. Споры и претензии, вытекающие из настоящего Договора, разрешаются сторонами путем переговоров.

8.2. В случае не достижения соглашения путем переговоров, споры и разногласия подлежат разрешению в Арбитражном суде Санкт-Петербурга и Ленинградской области с соблюдением претензионного порядка.

9. Срок действия, условия и порядок внесения изменений и расторжения договора

9.1. Договор вступает в силу с «01» января 2016 года и действует по «31» декабря 2016 года.

9.2. Заказчик вправе отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

9.3. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору при условии полного возмещения Заказчику убытков.

9.4. Уведомление противоположной стороны должно быть направлено не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемого момента отказа от Договора.

10. Прочие условия

10.1. Все дополнения и изменения подписываются всеми Сторонами и являются неотъемлемыми частями настоящего Договора.

10.2. Настоящий Договор с Приложениями не содержит помарок и исправлений и представляет собой единый Договор Сторон относительно изложенного Предмета Договора, который может быть дополнен или изменен только в письменной форме и подписан Сторонами.

10.3. Информация на электронных носителях, обслуживаемых АРМ и СО является конфиденциальной. Исполнитель обязуется не разглашать конфиденциальную информацию, полученную в результате оказания услуг в рамках настоящего Договора.

10.4. Стороны могут использовать информацию о факте заключения настоящего договора по своему усмотрению, при этом содержание договора и дополнительных соглашений к нему является коммерческой тайной.

Приложение:

1. Приложение №1: «Техническое задание».
2. Приложение №2: «Приоритет и время устранения неполадок (рабочих часов)».
3. Приложение №3: «Ответственные исполнители».
4. Приложение №4: «Соглашение о конфиденциальности».
5. Приложение №5: «Форма отчета о выполненных работах».

11. Адреса, банковские реквизиты и подписи сторон:

Заказчик:

АНО «Дирекция по развитию
транспортной системы Санкт-Петербурга
и Ленинградской области»
ИНН 7838290808, КПП 783801001
ОГРН 1137800006156
Расчетный счет 407038105370000000294
В филиале ОПЕРУ-4 Банка ВТБ (ПАО)
в г. Санкт-Петербурге
БИК 044030704 корр. счет
301018102000000000704

Генеральный директор АНО «Дирекция
по развитию транспортной системы
Санкт-Петербурга и Ленинградской
области»

_____ К.В. Поляков

Исполнитель:

Приложение № 1
к Договору № _____ от " ____ " _____ г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Исполнитель

Заказчик

Генеральный директор
АНО «Дирекция по развитию
транспортной системы Санкт-Петербурга
и Ленинградской области»

_____/_____/

_____/К.В. Поляков/

Приоритет и время устранения неполадок (рабочих часов)

Описание приоритетов

Приоритет	Описание проблемы	Время устранения (час.)
Критичный (Приоритет 1)	Ряд важных сервисов и функций не работает, что оказывает существенное воздействие на бизнес-процессы Заказчика, такого рода как: невозможно осуществлять основные бизнес-процессы Заказчика.	
Высокий (Приоритет 2)	Ряд сервисов и функций не работает или снижена их производительность, что оказывает несущественное воздействие на бизнес-процессы Заказчика, такого рода как: возможно осуществлять основные бизнес-процессы Заказчика с несущественным нарушением нормативных сроков, невозможно осуществлять неосновные бизнес-процессы Заказчика.	
Средний (Приоритет 3)	Ряд сервисов и функций не работает или снижена их производительность, что не оказывает существенного воздействия на бизнес-процессы Заказчика, такого рода как: возможно осуществлять основные бизнес-процессы Заказчика в нормативные сроки, возможно осуществлять неосновные бизнес-процессы Заказчика, дополнительные функции не работают.	
Низкий (Приоритет 4)	Ряд сервисов и функций не работает или снижена их производительность, что не оказывает воздействия на бизнес-процессы Заказчика, есть возможность замены их функциональности альтернативными решениями.	
Планирование	Инциденты, проблемы, заявки, не влияющие на бизнес-процессы Заказчика в настоящее время	

Заказчик:

Исполнитель:

г. Санкт-Петербург

Ответственные исполнители

Сфера ответственности	Фамилия Имя Отчество (должность)	Контакты
От Исполнителя		
Все		
От Заказчика		

Заказчик:

Исполнитель:

к Договору № _____ от "___" _____ г.

СОГЛАШЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

г. Санкт-Петербург

«___» _____ г.

Автономная некоммерческая организация «Дирекция по развитию транспортной системы Санкт-Петербурга и Ленинградской области» в лице Генерального директора К.В. Полякова, действующего на основании Устава, именуемая в дальнейшем «Сторона 1» и _____, в лице _____, действующей на основании _____, именуемая в дальнейшем «Сторона 2», а вместе именуемые «Стороны», договорились о нижеследующем:

1. Термины, употребляемые в Соглашении:

1.1. Конфиденциальная информация - информация, составляющая коммерческую тайну (секрет производства), - сведения любого характера (производственные, технические, экономические, организационные и другие), в том числе о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере, а также сведения о способах осуществления профессиональной деятельности, которые имеют действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности их третьим лицам, к которым у третьих лиц нет свободного доступа на законном основании и в отношении которых обладателем таких сведений введен режим коммерческой тайны.

1.2. Передача информации, составляющей коммерческую тайну, - передача информации, составляющей коммерческую тайну и зафиксированной на материальном носителе, ее обладателем контрагенту на основании договора в объеме и на условиях, которые предусмотрены договором, включая условие о принятии контрагентом установленных договором мер по охране ее конфиденциальности.

1.3. Разглашение информации, составляющей коммерческую тайну, - действие или бездействие, в результате которых информация, составляющая коммерческую тайну, в любой возможной форме (устной, письменной, иной форме, в том числе с использованием технических средств) становится известной третьим лицам без согласия обладателя такой информации либо вопреки трудовому или гражданско-правовому договору.

2. Каждая Сторона отдает себе отчет в том, что в ходе налаживания взаимовыгодных партнерских отношений ей может потребоваться передать другой Стороне свою конфиденциальную информацию.

Перечень информации, составляющей коммерческую тайну:

- Персональные данные сотрудников;
- Сведения финансового характера:
 - сведения, содержащиеся в автоматизированной системе бухгалтерского учета;
 - сведения, раскрывающие плановые и фактические показатели финансового плана;
 - имущественное положение;
 - стоимость товарных запасов;
- Сведения делового характера:
 - Сведения о подготовке и результатах проведения переговоров
 - Сведения о фактах подготовки и ведения переговоров
 - Сведения о подготовке к торгам или аукционам и их результатам;
 - Сведения о предполагаемом конкурсе или торгах до их опубликования;
 - Материалы и приложения к предложениям на публичных торгах.
- Сведения технического характера:

- сведения о существующей технологии обработки информации ограниченного доступа (реальной информационной модели)
- сведения об уровне автоматизации отдельных процессов, применяемых средствах и системах информатизации и связи, их преимуществах и недостатках, степени отработки
- сведения о планах внедрения отдельных новых технологий обработки информации
- отдельные сведения о планах развития корпоративной сети

Перечень лиц, получивших доступ к информации, составляющей коммерческую тайну, и (или) лиц, которым такая информация может быть предоставлена или передана:

- _____;

- _____;

- _____.

Конфиденциальная информация должна всегда оставаться собственностью передавшей Стороны и без ее предварительного письменного разрешения не может копироваться или иным образом воспроизводиться получившей Стороной.

На всех разрешенных копиях конфиденциальной информации всегда должны быть те же указания на их конфиденциальность, что и на оригиналах.

3. Каждая Сторона, если она получит от другой Стороны конфиденциальную информацию, обязуется:

а) сохранять конфиденциальность этой информации и принимать все необходимые меры для ее защиты, по меньшей мере, с той же тщательностью, с какой она охраняет свою собственную конфиденциальную информацию;

б) использовать эту информацию только в оговоренных в Соглашении целях и никогда не использовать ее в каких-либо иных целях без предварительного письменного разрешения передавшей Стороны;

в) не передавать эту информацию третьим сторонам без предварительного письменного разрешения передавшей Стороны, кроме как в случаях, когда эта информация:

- была или стала общеизвестной из источника, отличного от получившей Стороны;
- была на законных основаниях известна получившей Стороне до ее получения от передавшей Стороны;
- должна быть раскрыта получившей Стороной по принуждению в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4. В случае передачи конфиденциальной информации передавшей Стороны в органы или учреждения государственной власти по принуждению получившая Сторона обязуется ограничить эту передачу требуемым минимумом и незамедлительно уведомить передавшую Сторону о сути этой передачи в той максимальной степени, в какой это может быть допустимо в свете обстоятельств.

5. Стороны также договорились о том, что:

а) доступ к конфиденциальной информации друг друга они будут предоставлять только тем своим работникам, у которых есть соответствующее разрешение;

б) они будут требовать от этих работников выполнения всех обязательств, оговоренных в Соглашении;

в) по запросам они будут сразу возвращать друг другу все оригиналы и, если таковые будут, копии полученной конфиденциальной информации;

г) обязательства, оговоренные в Соглашении, будут оставаться в силе бессрочно, вне зависимости от прекращения его действия.

6. При нарушении одной из Сторон оговоренных в Соглашении обязательств потерпевшая Сторона вправе потребовать у виновной Стороны возмещения прямого документально подтвержденного ущерба, понесенного потерпевшей Стороной вследствие этого нарушения.

7. Реквизиты Сторон:

«Сторона 1»

АНО «Дирекция по развитию транспортной системы Санкт-Петербурга и Ленинградской области»

ИНН 7838290808, КПП 783801001

ОГРН 1137800006156

Расчетный счет 40703810537000000294

В филиале ОПЕРУ-4 Банка ВТБ (ПАО)

в г. Санкт-Петербурге

БИК 044030704 корр. счет

30101810200000000704

Генеральный директор АНО «Дирекция по развитию транспортной системы Санкт-Петербурга и Ленинградской области»

«Сторона 2»

Юр.адрес:

Факт.адрес:

ИНН

КПП

ОГРН

р/с

к/с

БИК

Тел/факс:

E-mail:

_____ К.В. Поляков

_____ / _____ /

М.П.

М.П.

Форма отчета о выполненных работах

Исполнитель заявки						
Приоритет	Статус	№	Вложения	Наименование заявки	Срок (план)	Дата изменения

Рекомендации:

1. _____

2. _____

Заказчик:

Исполнитель: