# ДОГОВОР №463/18/090125/410

# НА ПОДДЕРЖКУ ИНФОРМАЦИОННОГО РЕСУРСА

|  |  |
| --- | --- |
| г. Воронеж/г. Самара | «09» января 2024 г. |

Федеральное государственное унитарное предприятие «Всероссийская государственная телевизионная и радиовещательная компания», в лице главного бухгалтера филиала федерального государственного унитарного предприятия «Всероссийская государственная телевизионная и радиовещательная компания» «Государственная телевизионная и радиовещательная компания «Самара» Смиренской Илоны Юрьевны, действующей на основании доверенности по передоверию № 63/19-н/63-2023-4-314 от 12.05.2023г., именуемое в дальнейшем «Заказчик», с одной стороны, и ООО «Лайт Групп», в лице директора Климова Алексея Валерьевича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны, именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем.

1. ПРЕДМЕТ И ЦЕЛЬ ДОГОВОРА
   1. Предметом настоящего договора является передача заказчиком исполнителю непрофильных функций в порядке и на условиях, установленных настоящим договором:
   * выполнение работ по обслуживанию ИТ-инфраструктуры заказчика (параметры обслуживания указаны в п. 6 настоящего договора);
   * обучение пользователей;
   * поддержка пользователей;
   * поддержка приложений, работающих на оборудовании заказчика;
   * в рамках данного договора производятся работы по сопровождению сайта tvsamara.ru, но с отдельным согласованием сроков выполнения работ и их стоимости.
   1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство выполнять в интересах Заказчика переданные ему по настоящему договору непрофильные функции (далее – «услуги»).
   2. За оказание услуг по настоящему договору Заказчик уплачивает исполнителю вознаграждение в размере, в порядке и в сроки, установленные настоящим договором.
2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН
   1. Исполнитель обязуется:
      1. Оказать Заказчику услуги в соответствии с условиями настоящего договора.
      2. Не передавать и не показывать третьим лицам находящуюся у исполнителя документацию Заказчика.
      3. Оказывать Заказчику услуги лично или с привлечением при необходимости специализированных сторонних организаций.
      4. Представлять Заказчику материалы и заключения в электронном виде на магнитных носителях, а при необходимости – письменные материалы и заключения.
      5. При необходимости и по просьбе Заказчика предоставлять разъяснения заинтересованным лицам, включая государственные и судебные органы, о характере, составе и способах оказываемых Исполнителем услуг в соответствии с настоящим договором.
      6. Своевременно предоставлять акты об оказании услуг и отчеты о ходе выполнения работ Заказчику.
      7. Поскольку обязательства по настоящему Договору выполняются Исполнителем в том числе, в рамках субсидии, предоставляемой из областного бюджета юридическим лицам (за исключением субсидий государственным (муниципальным) учреждениям) – производителям товаров, работ, услуг, Исполнитель дает согласие на осуществление в отношении их проверки главным распорядителем бюджетных средств соблюдения порядка и условий предоставления субсидии, в том числе в части достижения результатов предоставления субсидии, а также проверки органами государственного (муниципального) финансового контроля в соответствии со статьями 268.1 и 269.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации и на включение таких положений в настоящий Договор, и принимает на себя обязательства о запрете приобретения получателями субсидий – юридическими лицами, а также иными юридическими лицами, получающими средства на основании договоров, заключенных с получателями субсидий, за счет полученных из соответствующего бюджета бюджетной системы Российской Федерации средств иностранной валюты, за исключением операций, осуществляемых в соответствии с валютным законодательством Российской Федерации при закупке (поставке) высокотехнологичного импортного оборудования, сырья и комплектующих изделий, а также связанных с достижением результатов предоставления этих средств иных операций, определенных соответствующим правовым актом, устанавливающим Порядок предоставления такой субсидии.
   2. Заказчик обязуется:
      1. Оплачивать услуги Исполнителя в порядке, в сроки и на условиях настоящего договора.
      2. Передавать Исполнителю информацию и материалы, необходимые для выполнения Исполнителем своих обязательств по настоящему договору.
      3. Подписывать своевременно акты об оказании услуг с Исполнителем.
   3. Исполнитель имеет право:
      1. Получать от Заказчика любую информацию, необходимую для выполнения своих обязательств по настоящему договору. В случае непредставления либо неполного или неверного представления Заказчиком информации Исполнитель имеет право приостановить исполнение своих обязательств по настоящему договору до предоставления необходимой информации.
      2. Получать вознаграждение за оказание услуг по настоящему договору.
   4. Заказчик имеет право:
      1. Получать от Исполнителя услуги в соответствии с настоящим договором.
      2. Получать от Исполнителя отчеты, материалы и документы в соответствии с настоящим договором.
      3. Предоставление услуг, не указанных в перечне функций, оформляется дополнительным соглашением сторон и оплачивается отдельно и дополнительно.
3. ПОРЯДОК ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА
   1. Исполнитель ежемесячно предоставляет Заказчику письменные отчеты о ходе оказания услуг по настоящему договору, на основании которых Стороны составляют и подписывают акты об оказании услуг.
   2. Исполнитель до 10 числа текущего месяца должен предоставлять акт оказанных услуг и отчет об оказанных услугах за предыдущий месяц. Такие отчеты должны содержать: список услуг, проведенных по заявкам на обслуживание со временем начала и окончания оказания; список зафиксированных и разрешенных инцидентов со временем возникновения и закрытия инцидента; список проведенных регламентных работ; список полученных и удовлетворенных запросов на изменение.
   3. Подписываемые Сторонами акты об оказании услуг являются подтверждением оказания услуг Исполнителем Заказчику.
   4. При оказании услуг, не указанных в данном договоре, исполнитель предоставляет Заказчику дополнительный отчет, и Стороны подписывают дополнительный акт об оказании услуг, который является подтверждением оказания дополнительных услуг Исполнителем Заказчику.
   5. Исполнитель также обязуется знакомить и предоставлять план на работы, связанные с обслуживанием инфраструктуры Заказчика, и планы по работам, связанным с развитием инфраструктуры Заказчика, и согласовывать их.
4. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

SLA - Service Level Agreement (соглашение об уровне сервиса)

ПО – Программное обеспечение

ОС – Операционная система

СУБД – Система управления базами данных

Час – в данном документе часом называется рабочий час, если явно не указано иное.

День – в данном документе днем называется рабочий день, если явно не указано иное.

Срок реакции – это время, в течение которого исполнитель обязуется приступить к работе над проблемой, обозначенной заказчиком, способом, предусмотренным в этом соглашении. В силу широкого спектра возможных проблем и методов их решения срок реакции НЕ ЯВЛЯЕТСЯ сроком решения проблемы.

Инцидент – это любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги.

Запрос на обслуживание – это запрос на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, не являющийся сбоем ИТ-инфраструктуры.

Запрос на изменение – заявка на изменение элемента ИТ-инфраструктуры или процедуры обслуживания.

Первый уровень поддержки – совокупность услуг по поддержке пользователей.

Второй уровень поддержки – совокупность услуг по поддержке ИТ-инфраструктуры.

Третий уровень поддержки – совокупность услуг, нацеленных на решение проблем, не имеющих описания в документации к продуктам или базах знаний исполнителя.

Эскалация – процедура передачи запроса или инцидента на более высокий уровень поддержки в случае, если его не удалось разрешить на текущем уровне

Корневой сервис – сервис (элемент ИТ-инфраструктуры), удовлетворяющий бизнес-потребность Заказчика. Для обеспечения качества работы такого сервиса используются сервисы второго уровня и оборудование.

1. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ
   1. Стоимость абонентской платы за работы исполнителя составляет 11 000 (одиннадцать тысяч) рублей 00 копеек в месяц. НДС не облагается в связи с применением Исполнителем упрощенной системы налогообложения. Расчетным периодом абонентской платы является 1 календарный месяц.
   2. Общая (максимальная) цена договора определяется путем суммирования стоимости услуг, оказанных по настоящему Договору, но в любом случае не может превышать 132 000 (Сто тридцать две тысячи) рублей 00 копеек, без учета НДС.
   3. Заказчик оплачивает оказанные услуги Исполнителя ежемесячно в течение 7 (Семи) рабочих дней со дня подписания Сторонами акта оказанных услуг, безналичным переводом денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
   4. Обязательство по оплате считается исполненным с момента списания денежных средств со счета заказчика.
2. ОПИСАНИЕ ИНФРАСТРУКТУРЫ ЗАКАЗЧИКА
   1. Краткое описание

Информационная система представляет собой взаимосвязанную совокупность программных и аппаратных компонентов, каналов и сетей передачи данных, используемую заказчиком для достижения своих бизнес-целей.

* 1. Площадки

Условия данного соглашения распространяются на следующие площадки:

Дата-центр исполнителя

* 1. Программное обеспечение:

Серверное и сервисное программное обеспечение включает в себя:

* Веб-сервер Apache, Nginx
* Сервер баз данных MySQL
* Программные сетевые экраны IPTABLES
* Интерпретатор языка PHP и его модули
* Сервис резервного копирования
* Сервер точного времени
* Сервис мониторинга серверного и сетевого оборудования по протоколу SNMP
* SSH сервера

1. ЗАВИСИМОСТЬ УСЛУГ ИСПОЛНИТЕЛЯ ОТ ТРЕТЬИХ КОМПАНИЙ
   1. Как следует из структуры сервисов, на качество работы корневых сервисов, кроме услуг Исполнителя, влияет также качество услуг, оказываемых в рамках договоров между Заказчиком и следующими третьим компаниями: исполнитель телекоммуникационных услуг (канал связи); арендодатель, обеспечивающий место размещения оборудования заказчика электричеством; исполнитель оборудования серверов.
   2. Поскольку Исполнитель не имеет возможности оказывать прямое влияние на качество услуг указанных компаний, при оценке качества работы Исполнителя не учитываются простои и перебои в работе, связанные с услугами указанных компаний.
2. ПАРАМЕТРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ
   1. Исполнитель отвечает перед заказчиком за работоспособность корневых сервисов, указанных в п. 4. Для обеспечения работы с пользователями используется служба работы с обращениями. Ниже описаны действия, проводимые исполнителем в рамках договора обслуживания. Все действия разделены на следующие категории:
3. Действия, выполняемые по инициативе Исполнителя (S1)
4. Действия, выполняемые Исполнителем по запросу пользователей, включая запросы на изменения, в рамках постоянной части стоимости договора (S2)
5. Действия, выполняемые Исполнителем по запросу пользователей, включая запросы на изменения, в рамках переменной части стоимости договора (S3)
6. Действия, выполняемые Заказчиком самостоятельно, без согласования с Исполнителем (Z1)
7. Действия, выполняемые Заказчиком самостоятельно, после согласования с Исполнителем (Z2)

Действия, выполняемые по запросу на изменение, также делятся на три типа: T1, T2 и T3, в зависимости от нормативного срока удовлетворения запроса.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Действие | Тип | Срок |
| 1. Обслуживание серверов |  |  |
| * 1. Диагностика неисправностей | Z1, S2 |  |
| * 1. Установка системных обновлений (критические патчи, сервис-паки) и обновлений антивирусных баз | Z2, S1 |  |
| * 1. Изменение настроек ПО | Z2, S2 | T2 |
| * 1. Резервное копирование | Z2, S1 |  |
| * 1. Восстановление данных и системы при сбоях | Z2, S1 | T1[[1]](#footnote-1) |
| * 1. Восстановление данных по запросу | Z2, S2 |  |
| * 1. Замена аппаратных серверов при восстановлении после сбоев | S1 | T1 |
| * 1. Замена аппаратных серверов (апгрейд) | S2 |  |
| * 1. Обновление серверного ПО | S3 | T3 |
| * 1. Мониторинг | Z1, S1 |  |
| 1. Обслуживание рабочих станций |  |  |
| * 1. Диагностика неисправностей (эскалация с уровня обращений пользователей) | Z1, S2 |  |
| * 1. Централизованная установка системных обновлений (критические патчи, сервис-паки) и обновлений антивирусных баз | S1 |  |
| * 1. Восстановление системы после сбоев[[2]](#footnote-2) | Z2, S2 |  |
| 1. Обслуживание серверов регистрации и учета пользователей и серверных сервисов |  |  |
| * 1. Регистрация пользователей и ресурсов в почте, системе мгновенных сообщений и т.д. | Z2, S2 | T1 |
| * 1. Изменение атрибутов пользователей и ресурсов по запросу со стороны заказчика | Z2, S2 | T1 |
| * 1. Настройка групповых политик в соответствии с требованиями заказчика | Z2, S2 | T1 |
| * 1. Мониторинг | Z2, S1 |  |
| * 1. Резервное копирование и восстановление | Z2, S1 |  |
| 1. Облуживание файлового хранилища |  |  |
| * 1. Изменение структуры папок и сетевых разделяемых ресурсов в соответствии с требованиями заказчика | Z2, S2 | T2 |
| * 1. Изменение прав доступа в соответствии с требованиями заказчика | Z2, S2 | T2 |
| * 1. Резервное копирование и восстановление в случае сбоев | Z2, S1 |  |
| * 1. Восстановление с резервной копии по запросу заказчика | Z2, S2 |  |
| 1. Обслуживание СУБД |  |  |
| * 1. Установка обновлений | S1 |  |
| * 1. Мониторинг | Z1, S1 |  |
| * 1. Резервное копирование и восстановление в случае сбоев | Z2, S1 |  |
| * 1. Восстановление с резервной копии по запросу заказчика | Z2, S2 |  |

События, связанные с действиями и изменениями в системе, проведенные Исполнителем и Заказчиком, фиксируются в системе учета рабочего времени Исполнителя.

1. ВРЕМЕННЫЕ ПАРАМЕТРЫ
   1. Все регламентные работы (услуги), требующие остановки сервисов, должны быть согласованы Заказчиком и Исполнителем не позднее, чем за 24 астрономических часа до начала работ.
   2. Регламентные работы (услуги), требующие большого времени остановки и простоя, следует проводить в нерабочее время.
   3. Работы (услуги) по заявкам Заказчика производятся с 10 до 22 часов в рабочие дни. Заявки принимаются с 10 до 22 часов исключительно с использованием системы регистрации и работы с обращениями, установленной на веб-сервере исполнителя по адресу: https://pm.litegroup.ru/
   4. Процедура подачи, выполнения и завершения запроса на изменение определяется процедурой обслуживания, описанной в п. 8
   5. Перечень возможных запросов на изменения и возможные сроки удовлетворения данных запросов определяются в п. 6.1. Срок удовлетворения запроса T1 – один день. Срок удовлетворения запроса T2 – три дня. Срок удовлетворения запроса T3 и всех прочих запросов, не перечисленных в п. 6.1 – по договоренности между Исполнителем и Заказчиком. Определение факта выполнения запроса определяется процедурой обслуживания п. 8.
2. ПРОЦЕДУРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ
   1. Работоспособность сервисов обеспечивается следующими способами: путем консультирования по телефону администраторов Заказчика (персонала, обеспечивающего первый уровень поддержки); при помощи удаленного доступа к рабочим станциям и серверам Заказчика при помощи средств удаленного администрирования; на площадке Заказчика сотрудниками Исполнителя.
   2. Запросы на обслуживание и сообщения об инцидентах передаются в систему по регистрации обращений путем добавления соответствующего запроса, либо по телефону, либо по электронной почте, круглосуточно в соответствии с временными рамками, указанными в п. 7.4.
   3. При поступлении заявления об инциденте, либо заявки на обслуживание посредством телефонного разговора или почтового сообщения Исполнитель обязан зарегистрировать его в базе данных обращений и сообщить номер зарегистрированной заявки сотруднику Заказчика.
   4. Время поступления инцидентов или запросов на изменения фиксируется Заказчиком. Во всех случаях исполнитель будет стремиться к максимально быстрой реакции на запросы Заказчика. При проведении работ по заявкам и инцидентам Исполнитель руководствуется следующей системой приоритетов

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Влияние на работу пользователей | Количество вовлеченных пользователей | | |
|  | Один | Менее 3 | Более 3 |
| Полная неработоспособность | Средний | Высокий | Высокий |
| Неработоспособность одного или нескольких приложений | Низкий | Средний | Высокий |
| Неработоспособность некоторых функций приложений | Низкий | Средний | Средний |

Высокий приоритет – максимальный срок удаленной реакции не должен превышать 1 часа.

Средний приоритет – максимальный срок удаленной реакции не должен превышать 4 часов.

Низкий приоритет – максимальный срок удаленной реакции не должен превышать одного дня.

1. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ
   1. Стороны обязуются хранить в тайне коммерческую, финансовую и иную конфиденциальную информацию, полученную от другой Стороны при исполнении настоящего договора.
   2. Исполнитель обязуется обеспечить соблюдение режима защиты информации, установленного Заказчиком для информации, обрабатываемой при использовании средств автоматизации. Описание режима защиты информации подписывается Сторонами настоящего договора, оформляется в качестве дополнительного соглашения к настоящему договору и является его неотъемлемой частью.
   3. Все материалы Исполнителя, включая различные справки, заключения, документы и т.д., как в письменном виде, так и на магнитных носителях, составленные Исполнителем при исполнении обязательств по настоящему договору, являются конфиденциальной информацией Заказчика (за исключением сведений, перечисленных в ст. 5 Федерального закона от 29.07.2004 г. N 98-ФЗ «О коммерческой тайне») и не могут быть разглашены третьим лицам без письменного согласия Заказчика.
   4. В случае утечки конфиденциальной информации и выявлении угрозы причинения ущерба Исполнитель будет оказывать помощь и содействие, по мере его возможностей, по всем гражданским искам, возбужденным заказчиком, и по всем уголовным обвинениям, предъявленным правоохранительными органами в любой юрисдикции, при условии, что утечка конфиденциальной информации произошла по вине Исполнителя.
2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН
   1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему договору виновная Сторона уплачивает другой стороне неустойку в размере 1% суммы неисполненных обязательств за каждый день просрочки исполнения.
   2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему договору Стороны несут иную ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
   3. Ни одна из Сторон не будет нести ответственности за полное или частичное неисполнение другой Стороной своих обязанностей, если неисполнение будет являться следствием обстоятельств непреодолимой силы, таких как: пожар, наводнение, землетрясение, забастовки и другие стихийные бедствия, война и военные действия или другие обстоятельства, находящиеся вне контроля сторон, препятствующие выполнению настоящего договора, возникшие после заключения договора. Если любое из таких обстоятельств непосредственно повлияло на неисполнение обязательства в срок, указанный в договоре, то этот срок соразмерно отодвигается на время действия соответствующего обстоятельства.
   4. Сторона, для которой сделалось невозможным исполнение обязательств по договору, обязана как можно раньше уведомить об этом другую Сторону с помощью телефонограммы и не позднее 5 дней с момента их наступления и прекращения в письменной форме уведомить другую Сторону о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращении вышеуказанных обстоятельств.
3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ
   1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами, будут разрешаться путем переговоров.
   2. В случае невозможности урегулирования споров путем переговоров они будут рассматриваться Арбитражным судом Самарской области в соответствии с действующим законодательством.
4. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. ПРОЦЕДУРЫ ИЗМЕНЕНИЯ ДОГОВОРА
   1. Договор вступает в силу с момента его подписания, распространяет свое действие на период с 01.01.2025г. и действует до 31.12.2025г. включительно. Датой подписания договора считается дата, указанная в правом верхнем углу первого листа Договора.

В случае подписания настоящего Договора в системе электронного документооборота настоящий Договор действует с момента подписания в ЭДО последней из Сторон и распространяется на отношения Сторон, возникшие с 01.01.2025г.

* 1. Любая из Сторон может инициировать изменение условий данного договора и соглашений к нему. При достижении взаимного согласия относительно изменений соответствующие правки вносятся в текст договора или соглашений и историю его изменения. Причины изменения договора могут включать необходимость добавления нового оборудования и ПО в список обслуживаемых объектов, изменения сроков реакции, изменения процедур обслуживания, включения в соглашение дополнительных услуг.
  2. Преждевременное завершение договора по инициативе Заказчика возможно при условии предварительного официального письменного уведомления и не позднее, чем за 1 календарный месяц.
  3. Все дополнительные соглашения Сторон, акты и иные приложения к настоящему договору, подписываемые Сторонами при исполнении настоящего договора, являются его неотъемлемой частью.
  4. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

1. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель  ООО «Лайт Групп»  394030, г. Воронеж, наб. Максима Горького,  д. 49Б, пом. 1/19    ИНН/КПП: 3661033949/366601001  Р/С: 40702810213000022870  ЦЕНТРАЛЬНО-ЧЕРНОЗЕМНЫЙ БАНК ПАО «СБЕРБАНК» г. ВОРОНЕЖ  К/С: 30101810600000000681  БИК: 042007681  +7 (473) 260-6-260, office@litegroup.ru  Директор ООО «Лайт Групп»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Климов А.В. | Заказчик  Федеральное государственное унитарное предприятие «Всероссийская государственная телевизионная и радиовещательная компания»  Сокращенное наименование юридического лица: ВГТРК  Юридический адрес: 125040 г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Беговой, ул. 5-я Ямского Поля д.19-21, строение 1  Почтовый адрес: 443011, г. Самара, ул. Советской Армии, д.205  ИНН/КПП: 7714072839/631602004  ОГРН: 102 770 031 00 76  Полное наименование учреждения банка Поволжский банк ПАО «Сбербанк» г. Самара  Расчетный счет: 40502810554020100026  БИК: 043601607  Корреспондентский счет: 30101810200000000607  В платежном поручении Получатель ГТРК «Самара»  +7 (846) 926-25-37, news@tvsamara.ru  Главный бухгалтер ГТРК «Самара»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Смиренская И.Ю. |

1. В абонентскую плату входит восстановление данных, которые являются критичными для заказчика и подлежат резервному хранению. [↑](#footnote-ref-1)
2. Резервное копирование и восстановление локальных данных не производится. Все данные пользователей должны располагаться на сервере. [↑](#footnote-ref-2)