**ДОГОВОР**

**на оказание услуг по технической поддержке системы ITSM**

г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

**Акционерное общество «ЭнергосбыТ Плюс» (АО «ЭнергосбыТ Плюс»),** именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**, в лице Заместителя управляющего директора Семенова Алексея Борисовича, действующего на основании доверенности от 29.10.2025г., с одной стороны, и

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

### Предмет Договора

* 1. Исполнитель обязуется по заявкам Заказчика оказать услуги по **технической поддержке системы ITSM** далее по тексту «Услуги», в соответствии с Техническим заданием Заказчика (далее – Задание, Приложение № 1 к Договору) в сроки, определенные настоящим Договором, а Заказчик обязуется принять их и оплатить обусловленную Договором цену в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором.
  2. Результатом оказанных Услуг по настоящему Договору является исполнение заявок Заказчика на техническую поддержку системы ITSM в соответствии с Техническим заданием (Приложение №1 к Договору).
  3. Услуги по настоящему Договору оказываются для АО "ЭнергосбыТ Плюс" дистанционно.
  4. Предусмотренные настоящим Договором Услуги оказываются в полном соответствии с требованиями, указанными в Задании (Приложение №1 к Договору) и действующим законодательством РФ.

### Цена Договора (Цена Услуг)

* 1. Цена (стоимость) подлежащих оказанию Услуг по настоящему Договору составляет \_\_ [сумма числом без копеек] \_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [Сумма прописью] \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_ копеек, в том числе НДС (\_\_\_%) – \_\_ [сумма числом без копеек] \_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [Сумма прописью] \_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек, далее по тексту **«Цена Услуг»** и определена в Расчете стоимости услуг (Приложение № 2 к Договору).
  2. Цена Услуг включает накладные, командировочные расходы, транспортные расходы, компенсацию издержек Исполнителя связанных с исполнением обязательств по настоящему Договору и причитающееся ему вознаграждение.
  3. Цена Услуг является фиксированной (твердой) и изменению не подлежит за исключением случаев, предусмотренных Договором.
  4. Заказчик имеет право в одностороннем порядке пересматривать Цену Услуг в сторону уменьшения, если объем фактически оказанных Услуг меньше, чем предусмотрено утвержденным Заданием.
  5. Стороны договорились, что во всех случаях, когда у Исполнителя в процессе исполнения Договора возникает обязанность по уплате дополнительных налогов и сборов и/или уплате налогов и сборов в более высоком размере (в т.ч. НДС и любые иные прямые и косвенные налоги),как в связи с объективным обстоятельствами (включая изменение налогового законодательства, возникновение обязанности по уплате того или иного налога, увеличение ставки налога или налоговой базы, утрату прав на применение налоговых льгот или вычетов, на освобождение от уплаты налога или на применение специального налогового режима и т.п.), так и в связи с допущенными им самим ошибками при исчислении налогов и сборов (включая доначисление налогов по результатам налоговых проверок, подачи уточненных налоговых деклараций и т.п.), Цена Договора (и любые ее составляющие) изменению не подлежит, а увеличение налоговой нагрузки является предпринимательским риском Исполнителя. Исполнитель обязан самостоятельно исчислить и уплатить за свой счет любые дополнительные (повышенные) налоги и сборы (в т.ч. НДС и любые иные прямые и косвенные налоги), исходя из неизменной Цены Договора (ее составляющих), а также исполнить в соответствии налоговым законодательством все обязанности, связанные с исчислением и уплатой таких налогов и сборов (включая оформление и предъявление счетов-фактур по НДС, любых иных необходимых документов и совершение иных действий, предусмотренных налоговым законодательством).

### Порядок расчетов

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

Расчет за фактически оказанные за месяц услуги производится с отсрочкой не ранее 60 не позднее 90 календарных дней с даты подписания Сторонами акта сдачи-приемки оказанных услуг, при условии представления Исполнителем следующих документов:

а) счета;

б) акта сдачи-приемки оказанных услуг, подписанного Сторонами (Приложение №3 к Договору);

в) счета-фактуры,

г) Отчет об оказанных услугах

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

**[[1]](#footnote-1)В случае заключения Договора с СМСП п.п. b) п.3.1. излагается в следующей редакции:**

Расчет за фактически оказанные за месяц услуги производится в течение 7 рабочих дней с даты подписания Заказчиком подписанного и направленного Исполнителем отчета об оказанных услугах, акта сдачи-приемки (Приложение №3 к Договору), на основании выставленного Исполнителем счета, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя или иными согласованными сторонами способами, не противоречащими законодательству РФ, в том числе путем передачи векселей и пр.

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

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

* 1. Стороны ежеквартально производят сверку расчетов. Результаты расчетов Стороны оформляют актом и направляют в адрес Заказчика до 10 числа месяца следующего за окончанием квартала.
  2. Обязанности Исполнителя по предоставлению информации
     1. Исполнитель обязуется в течение 10 дней по истечении месяца, в котором были оказаны Услуги/по запросам Заказчика, предоставлять Заказчику следующую информацию:

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

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

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

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

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

### Срок оказания Услуг

* 1. Общий срок оказания Услуг: в течение 12 месяцев с даты подписания Договора, но не ранее 03.04.2026г.
  2. Услуги по настоящему Договору должны быть начаты, произведены и завершены в соответствии со сроками, указанными в пункте 4.1 настоящего Договора.
  3. Исполнитель обязан незамедлительно сообщать Заказчику обо всех обстоятельствах, которые могут повлиять и/или влияющих на сроки оказания Услуг, а также обо всех фактах отступления от сроков оказания Услуг и, исходя из имеющейся ситуации с целью защиты интересов Заказчика немедленно совершить необходимые действия, направленные на устранение таких обстоятельств либо с согласия Заказчика приостановить оказание Услуг до получения от Заказчика указаний.

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

### Порядок оказания Услуг. Приемка Оказанных Услуг

* 1. **Порядок оказания Услуг** определен в приложении №1 к Договору
     1. Исполнитель заверяет и гарантирует что:

Исполнитель соблюдает требования законодательства о налогах и сборах Российской Федерации.

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

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

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

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

* 1. **Приемка оказанных Услуг**

5.2.1. Ежемесячно Исполнитель обязан уведомлять Заказчика о готовности к сдаче фактически оказанных Услуг.

5.2.2. Приемка фактически оказанных Услуг осуществляется Исполнителем после исполнения Сторонами обязательств, предусмотренных настоящим Договором, в соответствии с условиями Договора.

5.2.3. Исполнитель передает Заказчику до начала приемки результата фактичекски оказанных Услуг, два экземпляра акта сдачи-приемки оказанных за Услуг, подписанных Исполнителем, Отчет об оказанных услугах.

5.2.5. Заказчик обязан в срок не более 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента предъявления Исполнителем акта оказанных Услуг за месяц и иных документов, указанных в п. 5.2.3 настоящего Договора, при условии отсутствия претензий к качеству Услуг с участием представителей Исполнителя осмотреть и принять оказанные Услуги.

5.2.6. Заказчик производит приемку фактически оказанных Услуг путем подписания акта оказанных за месяц Услуг. При обнаружении отступлений от Договора, ухудшающих результат Услуг или иных недостатков (включая отсутствие документов, указанных в п.5.2.3.) Заказчик обязан немедленно заявить об этом Исполнителю, не подписывая акт оказанных за месяц Услуг.

5.2.7. Если Услуги по Договору оказаны ненадлежащим способом, а также в случае не предоставления документов, указанных в п.5.2.3., Заказчик вправе в течение 15 календарных дней оформить мотивированный отказ от приемки оказанных Услуг и направить его Исполнителю.

5.2.8. Мотивированный отказ Заказчика является основанием для устранения Исполнителем дефектов (недостатков, недоделок и т.п.) за свой счет и возмещения Заказчику убытков в соответствии со статьей 15 ГК РФ в сроки, устанавливаемые Заказчиком.

### Гарантии качества

6.1. Гарантии качества распространяются на Услуги, оказанные Исполнителем по Договору.

6.2. Если в период использования результатов оказанных Услуг обнаружатся недостатки (недоработки), препятствующие его нормальному использованию, то Исполнитель обязан их устранить за свой счет и в установленные Заказчиком сроки.

6.3. Заказчик, обнаруживший после приемки оказанных Услуг отступления от условий настоящего Договора или иные недостатки, в том числе такие, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), которые были умышленно скрыты Исполнителем, обязан известить об этом Исполнителя в течение 3 (Трёх) рабочих дней после их обнаружения. Исполнитель обязан за свой счет устранить указанные недостатки в течение 10 (Десяти) дней с момента получения Уведомления.

6.4. В случае отступления от условий настоящего Договора или выявления недостатков, Заказчик вправе по своему выбору:

– потребовать от Исполнителя безвозмездного устранения недостатков;

– потребовать от Исполнителя соразмерного уменьшения Цены Услуг;

– самостоятельно устранить недостатки и потребовать возмещения своих расходов на устранение недостатков собственными силами или силами привлеченных третьих лиц.

6.5. В случае разногласий по поводу недостатков оказанных Услуг или причин их возникновения, Исполнитель обязан представить Заказчику надлежащие и достаточные доказательства качества Оказанных Услуг, обязанность по доказыванию качества Услуг лежит на Исполнителе.

### Ответственность Сторон

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Форс-мажор

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

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

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

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

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

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

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

### Порядок разрешения споров

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

### Основания изменения и расторжения Договора

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Особые условия

* 1. От имени Заказчика по вопросам контроля исполнения настоящего Договора, подписания актов оказанных Услуг, финансовых и бухгалтерских документов, связанных с исполнением настоящего Договора, выступает обособленное подразделение:

Наименование: АО «ЭнергосбыТ Плюс»

Уполномоченные лица:

Стороны назначают ответственных за исполнение настоящего Договора:

от Заказчика Ассонов Максим Валерьевич [Maksim.Assonov@esplus.ru](mailto:Maksim.Assonov@esplus.ru);

от Исполнителя \_\_\_\_\_ [Фамилия И.О.] \_\_\_ телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

### Юридически значимые сообщения

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

12.12. Юридически значимые сообщения направляются по следующим адресам:

12.12.1. Заказчику: адрес для направления корреспонденции: 143421, Московская область, г.о. Красногорск, автодорога Балтия тер., 26-й км , д 5, стр 3, оф 4000 Свиридов Александр Михайлович [Alexandr.Sviridov@esplus.ru](mailto:Alexandr.Sviridov@esplus.ru) Тел.: +7 985 704 52 84

12.12.2. Исполнителю: адрес для направления корреспонденции: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Заказчика: E-mail: [Alexandr.Sviridov@esplus.ru](mailto:Alexandr.Sviridov@esplus.ru), Anna.V.Abramova@esplus.ru;

Исполнителя: E-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

### Антикоррупционная оговорка

* 1. Подписывая настоящий договор, Стороны соглашаются с требованиями Антикоррупционной политики ПАО «Т Плюс», размещенной на сайте в сети Интернет по адресу: <https://www.tplusgroup.ru/kso/ethics/>. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам, для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или иные неправомерные цели.
  2. При исполнении своих обязательств по настоящему договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей настоящего Договора законодательством как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, а также действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.
  3. Каждая из Сторон настоящего Договора отказывается от стимулирования каким-либо образом работников другой Стороны, в том числе путем предоставления денежных сумм, подарков, безвозмездного выполнения в их адрес работ (услуг) и другими, не поименованными в настоящем пункте способами, ставящего работника в определенную зависимость и направленного на обеспечение выполнения этим работником каких-либо действий в пользу стимулирующей его Стороны. Под действиями работника, осуществляемыми в пользу стимулирующей его стороны, понимаются:

- предоставление неоправданных преимуществ по сравнению с другими контрагентами;

- предоставление каких-либо гарантий;

- ускорение существующих процедур;

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

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

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

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

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

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

### Конфиденциальность

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

Не относится к Конфиденциальной информации:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- разрешена к раскрытию письменным разрешением Раскрывающей Стороны;

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

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

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

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

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

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

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

### Заключительные положения

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Все указанные в Договоре приложения являются его неотъемлемой частью.

Приложения к настоящему Договору:

Приложение № 1. Техническое задание

Приложение № 2. Расчет стоимости услуг

Приложение № 3. Форма акта

Приложение № 4. Информация о цепочке собственников (бенефициарах)

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель** | **Заказчик** |
|  | **АО «ЭнергосбыТ Плюс»** |
| Юридический адрес: | Юридический адрес: 143421, Московская область, г.о. Красногорск, автодорога Балтия тер., 26-й км, д 5, стр.3, оф. 513 |
| ИНН, КПП | ИНН 5612042824, КПП 997650001 |
| Банковские реквизиты:  Р/с №  К/с, БИК | Банковские реквизиты:  Р/с №40702810700010103178 в Московский филиал ПАО «МЕТКОМБАНК»  К/с 30101810945250000200, БИК 044525200 |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /  м.п.  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2026 года | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Семенов А.Б./  м.п.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2026 года |

Приложение №1

к договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**Техническое задание**

**на оказание услуг по технической поддержке системы ITSM**

**для нужд АО «ЭнергосбыТ Плюс»**

1. **Общие сведения**
   1. **Цели сопровождения**

Основными целями оказания услуг по технической поддержке системы ITSM (далее Система) являются обеспечение её бесперебойного функционирования, обновление руководств пользователя и администратора, а также оперативное решение проблем, возникающих у пользователей при эксплуатации Системы.

* 1. **Заказчик**

АО «ЭнергосбыТ Плюс», далее по тексту (Заказчик).

* 1. **Требования к организационному объему услуг**

Услуги оказываются для нужд всех филиалов АО «ЭнергосбыТ Плюс»

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

Общий срок оказания Услуг: в течение 12 месяцев с даты подписания Договора, но не ранее 03.04.2026г.

* 1. **Требования к безопасности**
     1. Полные Требования к информационной безопасности (далее Требования ИБ) к исполнителю при осуществлении удаленного доступа к инфраструктуре заказчика указаны в приложении №2 к настоящему Техническому заданию.

* 1. **Взаимодействие сторон в рамках сопровождения**

Основным каналом обращения за технической поддержкой является сама система ITSM, установленная у Заказчика.

В случае нарушения работы Системы, невозможности регистрации и/или обработки обращения в Системе ITSM, Заказчик подает обращения на почтовый адрес или телефон Исполнителя, указанные в договоре.

Исполнитель:

* Обеспечивает обработку обращений, зарегистрированных в Системе на соответствующую конфигурационную единицу и рабочую группу Исполнителя;
* При заключении договора предоставляет дополнительные каналы обращения за технической поддержкой:

Номер телефона Исполнителя

Адрес электронной почты Исполнителя

* Оказывает Услуги, указанные в п.1.8 настоящего Технического задания в соответствии с правилами предоставления технической поддержки (Приложение 1 к настоящему Технического задания)
* Если инициатором услуг является Исполнитель, то Исполнитель информирует по электронной почте представителя Заказчика о необходимости выполнения определенных действий сотрудниками Исполнителя, регистрирует соответствующую заявку в Системе и отслеживает ход ее исполнения в указанные сроки.

На каждый вопрос Заказчика или на возникающую ошибку в Системе оформляется одно Обращение.

Отдельные услуги по технической поддержке могут требовать временной остановки работы Системы, при которой работа всех Пользователей невозможна. Плановой остановкой считается остановка системы в нерабочее время, о которой Заказчик и Исполнитель договариваются заранее и ставят в известность Пользователей.

Все плановые остановки Исполнитель согласует по электронной почте Заказчику не менее чем за 2 дня до оказания услуг.

Остановки, вызванные нарушениями в работе серверного оборудования и программного обеспечения, считаются неплановыми. В этих случаях Заказчик или Исполнитель извещает другую сторону по телефону или электронной почте о предполагаемом времени и длительности приостановки работы.

* 1. **Требования к функциональному объёму оказания услуг**

Исполнитель оказывает для Заказчика следующие услуги по сопровождению Системы:

* Информационно-техническое обслуживание Системы, включающее доступ к закрытому форуму поддержки Итилиум с возможностью скачивания новых версий Системы (ИТС «Итилиум» в наличии);
* Обновление Системы по мере выхода новых версий 1С Итилиум по запросу Заказчика;
* Консультирование пользователей и администраторов по вопросам эксплуатации системы;
* Консультирование пользователей и администраторов по решению проблем, возникающих при работе в Системе;
* Модификация правил;
* Проведение анализа и предоставление инструкций по исправлению ошибок, обусловленных действиями Пользователей;
* Устранение последствий ошибок Пользователей и сбоев Системы, в т.ч. восстановление нормального функционирования Системы и нормального состояния хранилища данных;
* Устранение ошибок программного обеспечения, приводящих к нарушению функционирования системы в штатном режиме согласно эксплуатационной документации;
* Контроль работоспособности компонент Системы, мониторинг объектов хранилища данных;
* Восстановление компонент Системы после сбоев – при необходимости;
* Мониторинг производительности Системы и предоставление рекомендаций по увеличению быстродействия;
* Расширение существующих и новых отчетов;
* Расширение существующей функциональности Системы и дополнительные услуги по Заявке Заказчика (Приложение №3 к настоящему Техническому заданию), их корректная интеграция в действующие механизмы, настройка их полного взаимодействия с типовыми решениями Системы для реализации бизнес-процессов Заказчика;
* Настройка обмена данными с различными программами Заказчика штатным функционалом Системы, в том числе, работающими на платформах, отличных от платформы Итилиум;
* Внесение корректировок и обновление пользовательских инструкций по работе с Системой;
* Прочие услуги, не указанные выше, связанные с функционированием Системы.

Объем оказываемых услуг – не менее 41 часа в сумме за отчетный период (месяц).

* 1. **Состав услуг, исключенных из объема сопровождения**

Перечень услуг, исключенных из объема сопровождения и сервисного обслуживания Системы. При необходимости данные услуги могут быть предоставлены по заявке Заказчика на отдельных условиях и по отдельным соглашениям.

* Оценка нового программного обеспечения или оборудования – Оценка или одобрение нового программного обеспечения или аппаратных средств для использования у Заказчика, включая системы, разработанные третьими лицами или самим Заказчиком;
* Приобретение нового программного обеспечения или оборудования – Приобретение нового программного обеспечения или аппаратных средств для использования у Заказчика или для применения у Исполнителя в интересах Заказчика. Всё программное обеспечение или аппаратные средства, необходимые Исполнителю для использования при поддержке Заказчика, являются ответственностью Заказчика и приобретаются за его счет;
* Лицензирование программного обеспечения – Исполнитель не поддерживает нелицензированное программное обеспечение и не предоставляет лицензии на программное обеспечение. Заказчик самостоятельно обеспечивает программное обеспечение необходимыми лицензиями и правами на использование;
* Обновление аппаратных средств – Заказчик обязан самостоятельно обновлять аппаратные средства серверной группы и поддерживать их в актуальном состоянии в соответствии с рекомендациями производителя;
* Помощь в использовании приложений – Советы или обучение настройкам и использованию приложений сторонних производителей, включая создание пользователей для этих приложений и т.п.;
* Помощь в поддержке среды прикладных программ – Советы по использованию, поддержке и обслуживанию среды прикладных программ, включая инструментальные средства разработки, прикладное программное обеспечение сервера и баз данных;
* Помощь при нестандартных решениях – Касается использования Заказчиком нестандартных аппаратных средств или программного обеспечения, не поддерживаемых производителями, что часто является причиной непредсказуемого и неожиданного поведения или ненадежной работы всей Системы;
* Адаптивное обслуживание – Любая деятельность, имеющая отношение к обновлению, модернизации или преобразованию программного обеспечения Системы и выходящая за рамки согласованных технических требований, вследствие установки у Заказчика новых версий среды, прикладного программного обеспечения, включая операционные системы, серверное и клиентское программное обеспечение, базы данных, сетевое оборудование и т.д.

1. **Объект сопровождения**
   1. **Функции Системы**

Информационная система управления ИТ-услугами предназначена для автоматизации процессов управления ИТ-услугами, в том числе управления ИТ-активами Заказчика, а также автоматизации следующих ИТ-процессов организации:

* Управление каталогом и уровнем услуг;
* Управление инцидентами и запросами на обслуживание;
* Управление услугами;
* Управление проблемами;
* Управление релизами;
* Управление изменениями;
* Управление конфигурациями;
* Управление активами
* Управление персоналом.
  1. **Задачи Системы:**
* Структурирование деятельности ИТ-подразделений, представив ее в виде Каталога услуг;
* Организация учета запросов, поступающих от пользователей, через единую точку контакта – службу «Service Desk»;
* Получение аналитической отчетность о поступающих запросах пользователей в разрезе услуг;
* Установка и контроль сроков обработки инцидентов и запросов, поступающих от пользователей;
* Предоставление клиентам интерфейса и инструмента подачи, отслеживания и оценки качества обработки их запросов;
* Поднятие удовлетворенности внутренних и внешних клиентов предоставляемыми услугами;
* Корректная оценка возможности по оказанию услуг при заключении Соглашения об уровне услуг;
* Учет трудозатрат сотрудников ИТ-подразделений в разрезе услуг/клиентов/сотрудников;
* Оказание и учет регламентных услуг по обслуживанию ИТ-инфраструктуры;
* Планирование и контролирование изменений в инфраструктуре, информационных системах и предоставляемых ИТ-услугах.
  1. **Архитектура Системы**

Система ITSM базируется на кластере серверов «1С: Предприятие 8» в клиент-серверном варианте, реализованном на основе трехуровневой архитектуры «клиент-сервер». Такая архитектура разделяет всю работающую систему на основные части, определенным образом взаимодействующие между собой:

* Клиентское приложение;
* Веб-сервер;
* Кластер серверов «1С: Предприятие»;
* Кластер серверов баз данных.
* Веб-портал Итилиум

Сервером лицензий 1С и Итилиума выступает один из серверов приложения 1С предприятия.

Клиентом системы ITSM выступают браузеры и клиенты 1С, установленные на ПК пользователей системы.

* 1. **Серверный состав системы ITSM**

Система располагается в виртуальной инфраструктуре центра обработки данных заказчика. Виртуальные машины, используемые для нужд системы, сконфигурированы и размещены на хостах кластеров, в ресурс-пулах и хранилищах, предоставленных заказчиком.

Все виртуальные машины, используемые для функционирования системы, располагаются в подсетях, обеспечивающих взаимодействие виртуальных машин и функциональных подсистем между собой и служебными сервисами заказчика.

| Наименование | Роль |
| --- | --- |
| msk-dmz-itsm | Публикация продуктивного сервера для внешнего веб-сервиса |
| msk-itsm-app02 | Сервер 1С Предприятия, сервер IIS, сервер лицензирования Итилиум и 1С. |
| msk-itsm-db01 | Сервер БД |
| msk-itsm-test17 | Тестовая среда. Тестовый сервер Приложений 1С для ИТСМ |
| msk-itsm-test16 | Тестовая среда. ИТСМ тест sql |
| msk-es04-app97 | Продуктивная среда bitrix - prod |
| msk-es04-app96 | Тестовая среда bitrix - test |
| msk-itsm-web01 | Форум |
| msk-es04-ts19  msk-es04-ts20 | Продуктивная среда терминалы коллекции ITSM |

Функциональные подсистемы ITSM взаимодействуют с почтовым сервисом заказчика в качестве почтового клиента по протоколам imap или pop для получения почты и smtp – для отправки. Взаимодействие с доменом осуществляется по протоколу LDAP для прозрачной авторизации в системе и синхронизации справочников бизнес-пользователей и исполнителей.

* 1. **Режим функционирования Системы**

Система функционирует в режиме многопользовательского доступа 24 часа в день, 7 дней в неделю.

1. **Контактные лица**

Перечень контактных лиц определяется в двустороннем порядке и оформляется после заключения договора на техническую поддержку. В случае замены контактных лиц сторона, осуществившая такую замену, должна уведомить противоположную сторону любым доступным способом в течение 2 рабочих дней.

**Приложения к Техническому заданию:**

Приложение №1 Правила предоставления технической поддержки;

Приложение №2 Требования по информационной безопасности;

Приложение №3 Форма заявки.

Приложение №1 к Техническому заданию

на оказание услуг по технической поддержке

системы ITSM на платформе Итилиум

**Правила предоставления технической поддержки**

1. **Термины**

**Инцидент** – несоответствие фактической работы Системы, предусмотренному в документации, появление окна с сообщением об ошибке, снижение быстродействия или зависание;

**Замечание** – замечание или предложение, поступившее от Пользователя по работе системы, связанное, в том числе, с расширением функциональности системы;

**Запрос на обслуживание** – изменение содержимого системных справочников, распределение ролей, настройка групп пользователей, правил обработки заявок и нарядов и иные задачи, связанные с настройкой содержимого Системы;

**Консультация** (запрос информации) – проведение пояснения Пользователю по работе в Системе, уточнение каких-либо непонятных моментов;

**Приоритет** – совокупная оценка степени влияния инцидента на бизнес-процессы Заказчика.

**Срок реакции** – это время, в течение которого Исполнитель обязуется приступить к работе над проблемой, обозначенной Заказчиком, способом, предусмотренным в этом соглашении.

**Обращение** – заявка, направленная в систему ITSM заказчика или направленная иным способом.

**Обходное решение** – метод, позволяющий избежать инцидента или проблемы с помощью временного решения или иным способом, устраняющим зависимость Потребителя от проблемных аспектов Системы.

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

1. **Порядок предоставления услуг**

Для получения услуг по Договору Заказчик направляет заявки в Систему ITSM. На каждый вопрос Пользователя или на возникающую ошибку в системе оформляется одно Обращение.

В случае невозможности регистрации и/или обработки Обращения в Системе ITSM, Заказчик подает Заявку в Сервис Деск Исполнителя по электронной почте или по телефону.

Обращение составляется на любое логически обособленное и ясно сформулированное требование Пользователя (специалиста Заказчика) на консультирование, предоставление услуг, поддержку и обслуживание, любое изменение или разрешение возникшей проблемы (ошибки) при работе с Системой.

Заявка может быть отправлена Пользователем в электронном виде на адрес Системы либо заведена самостоятельно, через интерфейс Системы. Порядок и правила оформления Заявок указываются в Правилах предоставления технической поддержки Системы.

Приоритет заявки указывается Заказчиком при подаче заявки

|  |  |
| --- | --- |
| Приоритет | Описание проблемы и действия Исполнителя по Заявке |
| Критичный | Заявка требует немедленной реакции и имеет критичное влияние на работоспособность приложения и выполнение бизнес-процессов. Приложение неработоспособно у пользователя, либо невозможно выполнение бизнес-процессов пользователем ни при каких условиях. Ситуация немедленно доводится до руководства Исполнителя. Проблема начинает решаться немед­ленно всеми возмож­ны­ми способами и ресурсами Исполнителя до ее полного разрешения. |
| Высокий | Имеет высокое влияние на работоспособность приложения и выполнение бизнес-процессов. Выполнение бизнес-процессов возможно каким-либо другим путем. Руководство Исполнителя ставится в известность о возникшей проблеме. |
| Средний | Не оказывает большого влияния на работоспособность приложения, минимально задействует функциональность основных бизнес-процессов. |
| Низкий | Имеет минимальное влияние на работоспособность приложения, не задействует работоспособность основных бизнес-процессов. |

1. **Время предоставления услуг при штатной работе Системы**
2. По рабочим дням (понедельник – пятница) с 07:00 до 16:00 часов (время московское), или по отдельному соглашению.
3. В праздничные, выходные дни по отдельному соглашению.
4. **Доступность, оперативность сервиса**

Исполнитель в рамках предоставления услуг по Договору будет прилагать все усилия для разрешения возникающих у Заказчика проблем в пределах, установленных в данном разделе норм с учетом времени предоставления услуг согласно п. 3.

Порядок обработки Заявок определяется их приоритетностью. Исполнитель рассматривает Заявки по мере их поступления. В случае если в момент поступления Заявки Исполнителем оказываются услуги над другой Заявкой с таким же приоритетом, то новая Заявка ставится в очередь. При необходимости Исполнитель сообщает Заказчику ориентировочный срок рассмотрения Заявки.

**4.1 Состав услуг, оказываемых Исполнителем в рамках взаимодействия через систему 1С Итилиум**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Поддержка бизнес-приложений (2-3 Линия)** | **1 Приоритет – Критический**  **(рабочий час)** | | **2 Приоритет – Высокий**  **(рабочий час)** | **3 Приоритет – Средний**  **(рабочий час)** | **4 Приоритет – Низкий (рабочий час)** |
| Консультирование | | - | 8 | 16 | 24 |
| Предоставление/изменение прав доступа | | - | 8 | 16 | 24 |
| Устранение некорректных действий пользователей | | 4 | 8 | 12 | 16 |
| Решение проблем/устранение сбоя (Решение Инцидента) | | 4 | 8 | 12 | 16 |
| Изменение данных/массовое изменение данных | | 4 | 16 | 32 | 80 |

1. **Управление нештатными ситуациями**

В случае если Исполнитель предвидит невозможность исполнения обязательств в соответствии с принятым уровнем сервиса или в полном объеме, Исполнитель должен немедленно уведомить ответственного представителя Заказчика и при необходимости разработать совместный план действий по разрешению нештатной ситуации.

Исполнитель должен вести реестр нештатных ситуаций, содержащий основные риски по всем типам услуг, и там, где возможно, механизмы их предотвращения. Исполнитель должен периодически пересматривать реестр и принимать разумные меры для снижения последствий нештатных ситуаций.

При возникновении нештатной ситуации исполнитель должен реагировать на заявку Заказчика в соответствии с Критичным приоритетом, независимо от Пункта 3 настоящего Приложения и отразить Фактические трудозатраты за Отчетный период в Акте оказанных Услуг.

1. **Регулярная отчётность**

Ежемесячно Исполнитель обязан предоставлять Заказчику следующую информацию о ходе оказания услуг:

| № | Документ | Порядок предоставления | Форма |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Ежемесячный отчет о поступивших от Заказчика заявках по вопросам эксплуатации Системы, включающий следующую информацию:   * количество решенных инцидентов и объем часов, затраченных Исполнителем; * открытые заявки, сроки их решения; * план услуг на следующий месяц; * жалобы пользователей; * нарушение сроков реакции и сроков решения (фиксируется количество времени и причина просрочки по каждой заявке); * замечания и предложения сторон. | В электронном виде | Информационный отчет |
| 2 | Отчетные бухгалтерские документы о предоставленных услугах за отчетный период | В соответствии с договором | Акт оказанных услуг, счет и счет-фактура |

Приложение №2 к Техническому заданию

на оказание услуг по технической поддержке

системы ITSM на платформе Итилиум

от 13.10.2025

**ТРЕБОВАНИЯ ПО ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

в части предоставления удаленного доступа третьим лицам, не являющихся работниками Общества (юридические лица, индивидуальные предприниматели, исполнители по договорам ГПХ, в том числе физические лица – плательщики НПД (самозанятые)), выполняющих работу и (или) оказывающих услуги по заказу Общества

1. **Термины и определения**
   1. Исполнитель, третье лицо – лицо, не являющееся работником Общества (юридические лица, индивидуальные предприниматели, исполнители по договорам ГПХ, в том числе физические лица – плательщики НПД (самозанятые)), выполняющее работу и (или) оказывающее услуги по заказу Общества.
   2. Заказчик, Общество - юридическое лицо, входящее в Группу компаний «Т Плюс».
2. **Нормативная база**
   1. Федеральный закон Российской Федерации от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне».
   2. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
   3. Федеральный закон Российской Федерации Ф от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
   4. Федеральный закон от 26.07.2017 № 187-ФЗ «О безопасности критической информационной инфраструктуры Российской Федерации».
   5. Постановление Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 № 1119 "Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных.
   6. Приказ ФСТЭК России от 18.02.2013 № 21 «Об утверждении Состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».
   7. Приказ ФСТЭК России от 14.03.2014 № 31 «Об утверждении Требований к обеспечению защиты информации в автоматизированных системах управления производственными и технологическими процессами на критически важных объектах, потенциально опасных объектах, а также объектах, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья людей и для окружающей природной среды».
   8. Приказ ФСТЭК России от 25.12.2017 № 239 «Об утверждении требований по обеспечению безопасности ЗОКИИ».
3. **Общие требования**
   1. Исполнитель при необходимости подключения собственного оборудования к ИТ-инфраструктуре Заказчика обязан предварительно в письменной форме согласовать такое подключение с Заказчиком и соблюсти требования по защите подключаемого оборудования не ниже класса защищенности 1Г в соответствии с руководящим документом «Автоматизированные системы. Защита от несанкционированного доступа к информации. Классификация автоматизированных систем и требования по защите информации», утвержденным решением председателя Государственной технической комиссии при Президенте Российской Федерации от 30 марта 1992 г.
   2. Исполнитель для подключения собственного оборудования к сети Заказчика обязан:
      1. Предоставить аттестат соответствия требованиям защиты информации по классу не ниже «1Г» на подключаемое оборудование.
      2. Заключить соглашение о неразглашении информации (NDA) для оказания услуг в режиме удаленного доступа.
      3. Направить Заказчику заявку в установленной форме (п 4.4) с перечнем лиц, для которых необходимо предоставить удаленный доступ.
   3. Для оказания услуг Исполнителем в режиме удаленного доступа договор с Исполнителем должен содержать:

* оговорку о дистанционном характере оказания услуг;
* соглашение о полном соответствии настоящим Требованиям для подключения персонала Исполнителя к ИТ-инфраструктуре Общества.
  1. Все сведения о составе и характеристиках объектов Заказчика и их компонентах являются конфиденциальной информацией и распространению не подлежат в период действия договорных отношений и после прекращения договорных отношений в течение 10 лет (в случае, если иное не предусмотрено договором).
  2. Исполнитель обязуется:
* не проводить противозаконные действия (не ограничиваясь указанным: фальсификация, модификация, блокировка, уничтожение или искажение) по сбору, использованию и передаче третьей стороне информации, циркулирующей и хранящейся у Заказчика;
* не осуществлять несанкционированный доступ к информационным ресурсам Заказчика;
* не проводить незаконное копирование информации, циркулирующей или хранящейся у Заказчика;
* не нарушать технологию сбора, накопления, хранения, обработки, преобразования, отображения и передачи информации, в результате чего может быть осуществлено искажение, потеря или незаконное использование информации;
* не внедрять в объекты Заказчика программы-вирусы (загрузочные, файловые и др.);
* не устанавливать программные и аппаратные закладные устройства в технические средства Заказчика;
* не распространять конфиденциальную информацию о выполняемых работах и полученных результатах;
* использовать решения для удаленного доступа, определенные Заказчиком;
* использовать удаленный доступ только в целях исполнения договорных обязанностей между Исполнителем и Заказчиком.
  1. Авторизация работника Исполнителя должна осуществляться под персональными учетными записями, выданными Заказчиком. Использование чужих учетных записей, выданных другим работникам, не допускается.
  2. Работник Исполнителя должен принимать меры по защите предоставленных Заказчиком учетных данных и не допускать неавторизованного доступа других лиц к информационным ресурсам Заказчика.
  3. Исполнитель осуществляет дистанционное подключение к ресурсам Заказчика только с использованием статического IP адреса, согласованного с Заказчиком. Доступ с неизвестных Заказчику IP адресов может блокироваться техническими средствами Заказчика.
  4. Исполнитель обеспечивает выполнение условия, что все ресурсы, с которых осуществляется удаленное подключение, в том числе АРМ пользователя и другие технические средства и информационные сервисы, географически размещены на территории Российской Федерации.
  5. Запрещается подключение работников Исполнителя к ресурсам Заказчика с IP-адресов, расположенных за пределами РФ, (в том числе с использованием VPN-провайдеров, узлов TOR и подсетей хостинговых компаний (VPS/VDS), расположенных на территории РФ).
  6. При осуществлении удаленного подключения персонала Исполнителя к объектам информационной или технологической инфраструктуры Заказчика посредством не принадлежащего Заказчику компьютера или иного средства вычислительной техники (ноутбук, мобильное устройство, далее - Оборудование), если это предусмотрено Техническим заданием на работы, такое оборудование должно соответствовать следующим требованиям:
* на Оборудовании должно быть установлено лицензионное общесистемное программное обеспечение, находящееся на поддержке производителя, с установленными актуальными обновлениями, включая обновления безопасности;
* на Оборудовании должно быть установлено и функционировать сертифицированное средство антивирусной защиты, включённое в Единый реестр российских программ для ЭВМ и БД, с актуальными антивирусными базами (дата обновления не старше одного дня);
* отчет о полной проверке средством антивирусной защиты текущего состояния Оборудования (дата отчета не старше двух дней) не должен содержать событий выявления ВПО или иных событий безопасности.
  1. Удаленный доступ пользователей к информационным и/или технологическим ресурсам Заказчика, являющихся значимыми объектами критической информационной инфраструктуры (далее - ЗОКИИ), запрещен. В случае необходимости проведения работ на ЗОКИИ, подключение сторонних пользователей к таким объектам и их компонентам допускается только локально (очно) на территории площадок Заказчика.
  2. Исполнитель самостоятельно осуществляет выбор провайдера услуг Интернет, координацию установки оборудования и программного обеспечения, оплату соответствующих тарифов.
  3. Настройка и сопровождение оборудования, с которого осуществляется удалённый доступ к ресурсам Заказчика, а также установленного на оборудовании программного обеспечения, осуществляется Исполнителем.
  4. Запрещается использовать систему удаленного доступа для организации перманентного подключения сторонних сетей, в том числе локальных сетей Исполнителя.
  5. Заказчик с целью защиты своей ИТ-инфраструктуры, репутации и инвестиций, оставляет за собой право принимать любые меры контроля соблюдения Исполнителями настоящих требований по обеспечению необходимого уровня информационной безопасности. Отчет о соответствии указанным в пункте 3.11. требованиям может быть запрошен специалистами, ответственными за обеспечение информационной безопасности в Обществе, в любое время, а также при осуществлении оперативных мероприятий и расследовании инцидентов ИБ.
  6. Заказчик осуществляет контроль использования удаленного доступа к собственной инфраструктуре и может без предупреждения ограничить удаленный доступ в случае выявления нарушений настоящих требований.
  7. В случае компрометации, либо подозрения на компрометацию учетной записи или оборудования Исполнителя, Исполнитель обязан уведомить об этом инциденте Заказчика в кратчайший срок (не более 8 часов) с момента установления такого события.
  8. Исполнителем должна обеспечиваться регистрация событий безопасности, связанных с действиями пользователей при осуществлении удаленного доступа к ИТ-инфраструктуре Заказчика. Срок хранения таких событий должен составлять не менее 1 (одного) года.

Регистрации подлежат:

* для операционной системы Windows все события безопасности, содержащиеся по умолчанию в журнале «Безопасность»;
* для операционных систем семейства Linux все события безопасности, фиксируемые модулями аудита (например, auditd).
  1. В случае возникновения инцидента информационной безопасности, в том числе связанного с ИТ-инфраструктурой Исполнителя, Исполнитель по запросу Заказчика обязан предоставить журналы регистрации событий, указанных в пункте 3.19.
  2. Подключение к ИТ-инфраструктуре Заказчика осуществляется только в рабочие часы Заказчика. Удаленное подключение вне указанного временного интервала допускается при наличии обоснования необходимости такого подключения в соответствии с условиями договора.
  3. Доступ к ИТ-инфраструктуре Заказчика должен осуществляться со средств вычислительной техники, которые не используются в целях, не связанных с исполнением договорных или трудовых обязанностей Исполнителя, и соответствуют настоящим Требованиям.
  4. Для организации безопасного взаимодействия при удаленном доступе к ИТ-инфраструктуре Заказчика Исполнителем должен реализовываться базовый набор мер по информационной безопасности в соответствии с Приложением № 1 к настоящим Требованиям.

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | ФИО персонала Исполнителя | Статические IP-адреса, с которых будет осуществляться подключение (удаленного устройства). | MAC-адрес устройства, с которого будет осуществляться подключение (удаленного устройства). | Контактные данные (мобильный телефон и электронная почта). | Отметка (подпись и дата) об ознакомлении с мерами безопасности, об ознакомлении с ответственностью, о согласии на обработку персональных данных. | Адрес расположения устройства | Обоснование необходимости удаленного подключения к ИТ-инфраструктуре вне рабочие часы Заказчика\* (ссылка на пункт договора, временной интервал доступа) |
| *1.*  *…* | *(Обязательно для заполнения)* | *(Обязательно для заполнения)* | *(Обязательно для заполнения)* | *(Обязательно для заполнения)* | *(Обязательно  для  заполнения)* | *(Обязательно для заполнения)* | *(заполняется при необходимости)* |

*\*указывается пункт договора, являющийся обоснованием предоставления удаленного доступа вне рабочие часы Заказчика, и временной интервал такого доступа.*

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

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

* использовать имеющиеся у Заказчика средства контроля утечки конфиденциальной информации;
* использовать имеющиеся у Заказчика средства контроля действий пользователей;
* осуществлять контроль соблюдения Исполнителем требований по защите информации, в т.ч. требовать от Исполнителя предоставить используемую Исполнителем технику для проверки функционирования средств защиты информации в рамках действующих договорных отношений между Заказчиком и Исполнителем;
* при необходимости производить периодические проверки с предварительным согласованием Исполнителя на предмет возникновения нештатных ситуаций или инцидентов информационной безопасности путем имитации указанных событий (проведение тренировок);
* в случае необходимости запрашивать у Исполнителя политику информационной безопасности, результаты внутренних (внешних) аудитов информационной безопасности, результаты тестирования на проникновение ИТ-инфраструктуры Исполнителя, план реагирования на компьютерные инциденты, а также регламент действий работников Исполнителя в случае нештатных ситуаций.
  1. Заказчик имеет право в одностороннем порядке приостановить или прекратить предоставление удаленного доступа Исполнителю, а Исполнитель обязан выполнить связанные с этим решением мероприятия в сроки, обозначенные Заказчиком.
  2. Основания для непредоставления, приостановки или прекращения предоставления удаленного доступа:
* не предоставление Заказчику оригинала заявки, заполненной надлежащим образом;
* не исполнение (в т.ч. нарушение) со стороны Исполнителя требований Заказчика по защите информации, принадлежащей Заказчику, к которой Исполнитель получил доступ и которую он обрабатывал в рамках исполнения договорных отношений с Заказчиком;
* прекращение договорных отношений между сторонами;
* предписание федерального органа исполнительной власти Российской Федерации, уполномоченного в области обеспечения функционирования государственной системы обнаружения, предупреждения, ликвидации последствий компьютерных атак на информационные ресурсы Российской Федерации и федерального органа исполнительной власти, уполномоченного в области обеспечения безопасности информации Российской Федерации.

1. **Контактные лица для оперативного взаимодействия**
   1. При подозрении на возникновение инцидента информационной безопасности, связанного с удаленным доступом к ИТ-инфраструктуре Заказчика, взаимодействие между Заказчиком и Исполнителем должно осуществляться путем информирования ответственных лиц способами, приведенными в таблице № 1.

Таблица № 1 – Контактные данные для взаимодействия

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Должность ответственного лица** | **Фамилия, имя, отчество** | **Телефон** | **E-mail** |
| **Заказчик** | | | |
| Руководитель центра информационной безопасности | Демидов Денис Олегович | +7 (937) 214 63 02 | [soc@tplusgroup.ru](mailto:soc@tplusgroup.ru) |
| Начальник отдела мониторинга и реагирования на инциденты информационной безопасности центра информационной безопасности | Билюкович Юрий Вадимович | +7 (937) 185 82 20 | [soc@tplusgroup.ru](mailto:soc@tplusgroup.ru) |
| **Исполнитель** | | | |
| *(Обязательно для заполнения)* | *(Обязательно для заполнения)* | *(Обязательно для заполнения)* | *(Обязательно для заполнения)* |

* 1. Заказчик и Исполнитель в течение 5 рабочих дней со дня подписания договора осуществляют обмен контактными данными для взаимодействия в рамках реагирования на инциденты.
  2. Уведомление, содержащее контактные данные, направляется Исполнителем ответственному лицу со стороны Заказчика.
  3. В случае изменения контактных данных Заказчик и Исполнитель обязаны проинформировать друг друга о произошедших изменениях в течение 5 рабочих дней после их наступления.

Приложение № 1

к Требованиям по информационной безопасности в части предоставления удаленного доступа третьим лицам, не являющихся работниками Общества (юридические лица, индивидуальные предприниматели, исполнители по договорам ГПХ, в том числе физические лица – плательщики НПД (самозанятые), выполняющих работу и (или) оказывающее услуги по заказу Общества)

Перечень базовых мер

по информационной безопасности

В целях организации безопасного взаимодействия при наличии удаленного доступа к ИТ-инфраструктуре Группы «Т Плюс» организациям, оказывающим услуги в рамках заключенных договоров, необходимо обеспечить реализацию следующих базовых мер по информационной безопасности в собственной инфраструктуре:

1. Двухфакторная аутентификация пользователей.
2. Антивирусная защита автоматизированных рабочих мест и серверов.
3. Защита почтовых сервисов от фишинга.
4. Защищенный обмен файлами и информацией через файловое хранилище.
5. Обеспечение процесса управления уязвимостями.
6. Реализация парольной политики, соответствующей следующим требованиям:

* длина пароля должна быть не менее 10 символов;
* пароль должен содержать буквы верхнего и нижнего регистра (А-Я, A-Z, а-я, a-z), специальные символы (!, », №, %, \*, /);
* в пароле не должно быть персонифицированной информации (имен, адресов, даты рождения, телефонов);
* пароли от учетной записи для доступа к собственной инфраструктуре и учетной записи, созданной для доступа к ИТ-инфраструктуре Группы «Т Плюс», должны отличаться.

Приложение №3 к Техническому заданию

на оказание услуг по технической поддержке

системы ITSM на платформе Итилиум

**Форма заявки**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **№ Наряда** | **Описание заявки** | **Дата, время регистрации** | **План. срок решения** | **Факт. срок решения** | **Трудозатраты (ч/час)** |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /**  **м.п.** | **Заказчик**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** **Семенов А.Б. /**  **м.п.** |

Приложение №2   
к договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**Расчет стоимости услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуг | Ед. изм. | Кол-во | Цена за ед., без НДС, руб. | Стоимость, без НДС, руб. | Стоимость,  с НДС, руб. |
|  | Оказание услуг по технической поддержке системы ITSM | Чел / час | 492 |  |  |  |
| **ИТОГО общая стоимость без НДС, руб.** | | | |  | | |
| **ИТОГО общая стоимость с НДС, руб.** | | | |  | | |
| **НДС, руб.** | | | |  | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Исполнитель**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /**  **м.п.** | **Заказчик**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** **Семенов А.Б./**  **м.п.** |  |  |  |

Приложение №3

к договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**АКТ №\_\_\_\_\_**

**сдачи-приемки оказанных услуг по договору** №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

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

АО «ЭнергосбыТ Плюс», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, составили настоящий акт о нижеследующем:

**ОБРАЗЕЦ**

1. Исполнителем в период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_года оказаны услуги по технической поддержке системы ITSМ по Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_202\_ г.
2. При приемке услуг установлено, что услуги оказаны в полном объеме и в срок.
3. Качество услуг соответствует указанным в договоре требованиям.
4. Стороны претензий по договору друг к другу не имеют.
5. Стоимость оказанных услуг, согласно договору составляет – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_ копеек), в т.ч. НДС по ставке \_\_ % в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_ копеек.

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

**ФОРМУ УТВЕРЖДАЕМ ПОДПИСИ СТОРОН:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Исполнитель**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_//**  **м.п.** | **Заказчик**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Семенов А.Б./**  **м.п.** |  |  |  |

Приложение №4

к договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**ФОРМА**

**Информация о цепочке собственников (бенефициарах)**

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

Подпись уполномоченного представителя

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

**ФОРМУ УТВЕРЖДАЕМ ПОДПИСИ СТОРОН:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Исполнитель**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /**  **м.п.** | **Заказчик**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Семенов А.Б./**  **м.п.** |  |  |  |

1. *Текст красным подлежит удалению при оформлении договора.* [↑](#footnote-ref-1)
2. *данный пункт включается, если контрагент по договору работает с НДС* [↑](#footnote-ref-2)