

Договор № _____
на оказание информационно-технологических услуг

г. Железнодорожск
Красноярского края

« ____ » _____ 2014 года

Общество с ограниченной ответственностью «Управление железнодорожного транспорта» (ООО «УЖТ»), 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, в дальнейшем вместе именуемые Сторонами, заключили настоящий договор на основании протокола № _____ от « ____ » _____ 2014г. о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель принимает на себя обязательство в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором оказывать информационно-технологические услуги (далее – ИТ услуги), а Заказчик обязуется принимать и оплачивать их в порядке и на условиях, определенных настоящим Договором.

1.2. Наименование, перечень, объем, требования и стоимость оказываемых услуг определены в перечне ИТ- услуг (Приложение № 1 к настоящему Договору).

1.3. Место оказания услуг:

ООО «УЖТ», Красноярский край, г. Железнодорожск, ул. Привокзальная, д. 16;

1.4. Срок оказания услуг:

- начало – с момента подписания настоящего Договора;

- окончание – «31» декабря 2014 года

2. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА СТОРОН

2.1. Исполнитель обязуется:

2.1.1. Оказывать услуги лично, своими силами, с надлежащим качеством и в полном объеме в соответствии с Техническим заданием на оказание ИТ услуг (Приложение №2 к настоящему Договору).

2.1.2. Оказание информационно-технологических услуг по техническому обслуживанию должно производиться персоналом, имеющим соответствующую квалификацию. Работы, которые могут повлечь за собой приостановку в предоставлении ИТ- сервисов, производятся по согласованию с Заказчиком.

2.1.3. Услуга оказывается в рабочее время Заказчика, в случае производственной необходимости по согласию Исполнителя и Заказчика допускается проведение работ в нерабочее время.

2.1.4. Исполнитель информирует Заказчика о техническом состоянии, необходимости проведения ремонта или замены ИТ-систем и оборудования, поддерживаемых Исполнителем. При выходе из строя не замененного своевременно оборудования стоимость восстановления работоспособности ИТ-систем оплачивается Заказчиком отдельно.

2.1.5. По запросу Заказчика Исполнитель разрабатывает рекомендации и предложения по доработке и развитию ИТ-сервисов на основе опыта эксплуатации. Заказываемая услуга не предусматривает поставку материалов, оборудования, программных средств. Заказчик обеспечивает процесс оказания услуги расходными материалами, комплектующими изделиями, запасными частями, программными средствами, кроме тестового ПО. Исполнитель не несет ответственности за качество поставленных Заказчиком оборудования, запасных частей и расходных материалов. Исполнитель при оказании услуги использует собственный инструмент, измерительные приборы, тестовые программные средства. В качестве объекта обслуживания должна выступать единица оборудования или ПО, при этом для некоторых сервисов используется неинвентаризируемая единица («заявка», «мероприятие», «инцидент» и т.д.).

2.1.6. Передать результат оказанных услуг Заказчику в сроки, установленные настоящим Договором.

2.1.7. Устранить все обнаруженные Заказчиком несоответствия в оказанных услугах за свой счет в согласованные Сторонами сроки.

2.1.8. Назначить ответственного представителя из числа своих специалистов для постоянной и оперативной связи с Заказчиком.

2.1.9. По окончании расчетного месяца по факту оказания услуг направлять Заказчику в 2 (двух) экземплярах: акт сдачи-приемки оказанных услуг, счет, счет-фактуру.

2.1.10. По окончании каждого квартала производить сверку расчетов по обязательствам, возникшим из настоящего Договора, путем предоставления Заказчику акта сверки расчетов в 2 (двух) экземплярах.

2.1.11. Обеспечивать сохранность программных средств, баз данных и документации и не передавать их без письменного разрешения третьим лицам.

2.2. Исполнитель имеет право:

2.2.1. Требовать от Заказчика предоставления всей информации, необходимой для оказания услуг по настоящему Договору;

2.2.2. Требовать от Заказчика оплаты за оказанные услуги в порядке и сроки установленные настоящим Договором;

2.3. Заказчик обязан:

2.3.1. В установленные настоящим Договором сроки и в порядке принимать и оплачивать оказанные надлежащим образом Исполнителем услуги;

2.3.2. Назначить ответственного представителя из числа своих специалистов для постоянной оперативной связи с Исполнителем.

2.3.3. Для оказания Исполнителем услуг Заказчик обеспечивает специалистам Исполнителя доступ (пропуска) на территории и в помещения размещения обслуживаемых систем и пронос необходимых приборов, инструментов, носителей информации.

2.3.4. При необходимости срочного устранения нарушений в работе, Заказчик обеспечивает проход специалистов Исполнителя на территории и в помещения размещения обслуживаемых систем в нерабочее время, выходные и праздничные дни по специальному разрешению.

2.3.5. Заказчик предоставляет Исполнителю проектно-эксплуатационную документацию на обслуживаемые системы и оборудование, а в случае ее отсутствия - разрабатывает и передает Исполнителю инструкции по эксплуатации.

2.3.6. Обязанности по обеспечению качества электропитания обслуживаемых систем возлагается на Заказчика.

2.4. Заказчик имеет право:

2.4.1. Контролировать ход и качество оказываемых услуг по настоящему Договору.

2.4.2. Отказаться от приемки и оплаты услуг в случае существенного нарушения Исполнителем условий настоящего Договора.

2.4.3. В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения акта сдачи-приемки оказанных услуг, акта сверки расчетов по обязательствам, возникшим из настоящего Договора (далее - акты) подписать и возратить один экземпляр Исполнителю либо, при наличии разногласий, направить подписанный протокол разногласий, с указанием перечня обнаруженных несоответствий.

2.4.4. При условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов, отказаться от исполнения настоящего Договора, направив Исполнителю, за 10 (десять) рабочих дней до предполагаемой даты расторжения настоящего Договора, соответствующее письменное уведомление.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТА

3.1. Стоимость одной оказываемой Исполнителем услуг определена в Перечне ИТ услуг (Приложение № 1 к настоящему Договору)

Общая стоимость Договора составляет _____ (_____) руб. ___ коп., в том числе НДС 18% _____ (_____) руб. ___ коп.

В общую стоимость услуг включены все затраты Исполнителя по оказанию полного комплекса услуг, командировочных и иных представительских расходов, а также иные расходы связанные с выполнением обязательств по настоящему Договору, а именно: уплата налогов, сборов и других обязательных платежей, услуги по поддержке функционального места пользователя, поддержка групповой работы, услуги по поддержанию корпоративного ПО, услуги по поддержке локального ПО, операционные услуги.

3.2. Оплата оказанных и принятых без замечаний Заказчиком услуг производится Заказчиком ежемесячно в течение 10 (десяти) рабочих дней после подписания Сторонами Акта

приемки-сдачи оказанных услуг на основании выставленных Исполнителем оригинала счета и счета-фактуры.

3.3. Оплата услуг производится в безналичном порядке, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3.4. Моментом исполнения обязательства Заказчика по оплате оказанных услуг является день списания денежных средств с его расчетного счета.

3.5. Стороны обязаны по окончании каждого квартала производить сверку расчетов по обязательствам, возникшим из настоящего Договора. Исполнитель обязан представить подписанные акты сверки расчетов (далее – акты сверки), а Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения акта сверки подписать акт сверки и возвратить один экземпляр Исполнителю либо, при наличии разногласий, направить в адрес Исполнителя подписанный протокол разногласий.

4. ПОРЯДОМ СДАЧИ И ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

4.1. Приемка оказанных Исполнителем услуг оформляется двухсторонним актом сдачи-приемки оказанных услуг, который подписывается уполномоченными представителями Исполнителя и Заказчика.

4.2. По факту оказания услуг Исполнитель направляет Заказчику в 2 (двух) экземплярах акт сдачи-приемки оказанных услуг на сумму фактически оказанных услуг, счет и счет-фактуру.

4.3. В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения акта сдачи-приемки оказанных услуг Заказчик обязан рассмотреть, подписать его и направить один экземпляр Исполнителю, либо, при наличии недостатков, направить в адрес Исполнителя мотивированный отказ от его подписания, указав на несоответствие оказанных Исполнителем услуг условиям настоящего Договора и действующему законодательству Российской Федерации. В этом случае Заказчик обязан направить Исполнителю перечень обнаруженных несоответствий.

В случае признания Исполнителем мотивированного отказа Заказчика от подписания Акта, Сторонами в течение 3 (трех) рабочих дней составляется двусторонний акт с перечнем необходимых доработок и сроков их выполнения. После исправления обнаруженных несоответствий Исполнителем, повторная приемка услуг Заказчиком производится в порядке, предусмотренном настоящим пунктом Договора. При невозможности для Сторон достичь соглашения, споры рассматриваются в соответствии с разделом 7 настоящего Договора.

4.4. Подписанные Сторонами акты сдачи – приемки оказанных услуг подтверждают факт оказания услуг Исполнителем.

4.5. В случае не возврата Заказчиком акта Исполнителю в срок указанный п.4.3. настоящего Договора, услуги считаются принятыми Заказчиком и подлежат оплате.

5. УСЛОВИЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

5.1. По взаимному согласию Сторон, в рамках настоящего Договора, конфиденциальной признается конкретная информация о Сторонах, ставшая известной им в ходе оказания услуг по настоящему Договору.

5.2. Стороны обязуются принимать все необходимые и достаточные меры для обеспечения функционирования надлежащего режима защиты конфиденциальной информации в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации. При этом Стороны обязуются осуществлять меры по защите конфиденциальной информации в объеме не меньшем, чем осуществляется ими для защиты собственной конфиденциальной информации.

5.3. Любой ущерб, вызванный нарушением условий конфиденциальности, определяется и возмещается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, ФОРС-МАЖОР

6.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с настоящим Договором, а в случаях им неурегулированных – в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. За несвоевременную оплату оказанных услуг «Заказчик» уплачивает «Исполнителю» пени в размере 0,1% (процента) от стоимости фактически оказанных услуг по настоящему

Договору за каждый день просрочки от суммы просроченного платежа, но не более 10% от этой суммы.

6.3. За неисполнение (отказ от исполнения) обязательств по настоящему Договору Исполнитель выплачивает Заказчику штраф в размере 10 % (процентов) от стоимости услуг по настоящему Договору.

6.4. За несвоевременное оказание услуг «Исполнитель» уплачивает «Заказчику» пени в размере 0,1% (процента) за каждый день просрочки от объема не оказанных услуг.

6.5. Кроме неустойки за неисполнение обязательств по настоящему Договору виновная Сторона возмещает другой Стороне все непокрытые неустойкой убытки.

6.6. Стороны не несут ответственности за невыполнение обязательств по настоящему Договору, если невозможность их выполнения явилась следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), а именно: пожара, наводнения, землетрясения, блокады, запретов на экспорт или импорт, действий органов государственной власти и управления или других независимых от Сторон обстоятельств, которые Стороны не могли предвидеть или предотвратить, если эти обстоятельства непосредственно повлияли на выполнение Сторонами принятых на себя обязательств по настоящему Договору.

В этом случае срок выполнения обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства и их последствия вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы.

6.7. Сторона, которая не может выполнить обязательства по настоящему Договору, должна своевременно, но не позднее 5 (пяти) рабочих дней после наступления указанных обстоятельств, письменно известить другую Сторону с приложением свидетельств уполномоченных органов. То же самое относится к моменту окончания действия указанных обстоятельств. Несвоевременное извещение о наступлении форс-мажора лишает соответствующую Сторону права ссылаться в дальнейшем на указанные выше обстоятельства как на основание освобождения от ответственности за невыполнение или ненадлежащее выполнение, полностью или частично, принятых на себя обязательств по настоящему Договору.

6.8. Если указанные выше обстоятельства или их последствия будут продолжаться более 3 (трех) месяцев, делая невозможным выполнение настоящего Договора, то каждая из Сторон может прекратить действие настоящего Договора без обязательства по возмещению фактически понесённых и/или возможных убытков, включая упущенную выгоду, другой Стороне, послав об этом письменное уведомление, вступающее в силу немедленно по получении его другой Стороной.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

В случае если Исполнитель по настоящему Договору не является юридическим лицом, подведомственным Госкорпорации «Росатом»:

7.1. Все споры и разногласия, вытекающие из настоящего договора, рассматриваются Арбитражным судом Красноярского края в соответствии с законодательством с соблюдением претензионного порядка разрешения споров. Претензия рассматривается в течение 15 (пятнадцати) дней со дня получения. Сторона, получившая претензию, обязана сообщить заявителю о результатах рассмотрения претензии в срок, предусмотренный в настоящем пункте. В случае полного или частичного отказа в удовлетворении претензии или неполучения в срок ответа на претензию заявитель вправе предъявить иск в Арбитражный суд Красноярского края.

В случае если Исполнитель по настоящему Договору является юридическим лицом, подведомственным Госкорпорации «Росатом»:

7.2. Все споры, разногласия или требования, возникающие из настоящего договора (соглашения) или в связи с ним, в том числе касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, подлежат разрешению в Третейском суде для разрешения экономических споров при Частном учреждении «Центр третейского регулирования и правовой экспертизы» в соответствии с его регламентом. Решение Третейского суда является окончательным.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА

8.1. Настоящий Договор вступает в силу со дня его подписания обеими Сторонами и действует до «31» декабря 2014 года включительно, а в части взаиморасчетов – до полного исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору.

8.2. Все изменения и дополнения к настоящему Договору действительны, если совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами. Соответствующие дополнительные соглашения Сторон являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

8.3. Договор может быть досрочно расторгнут по соглашению Сторон, либо по требованию одной из Сторон в порядке и по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

9. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

В случае если Исполнитель по настоящему Договору является юридическим лицом, подведомственным Госкорпорации «Росатом»:

9.1 Стороны гарантируют, что сведения и документы в отношении всей цепочки собственников и руководителей, включая бенефициаров (в том числе конечных), направленные по каналам связи, разрешенным для передачи такой информации, (далее – Сведения), являются полными, точными и достоверными. Информацию о цепочке собственников Стороны представляют в двух форматах: в формате excel и pdf. с приложением подписи руководителя и печати организации.

При изменении Сведений Стороны обязаны не позднее 5 (пяти) дней с момента таких изменений направить соответствующее письменное уведомление с приложением копий подтверждающих документов, заверенных нотариусом или уполномоченным должностным лицом Сторон.

Стороны настоящим выдают свое согласие и подтверждают получение ими всех требуемых в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (в том числе, о коммерческой тайне и о персональных данных) согласий всех упомянутых в Сведениях, заинтересованных или причастных к Сведениям лиц на обработку предоставленных Сведений, а также на раскрытие Сведений, полностью или частично, компетентным органам государственной власти (в том числе, Федеральной налоговой службе Российской Федерации, Минэнерго России, Росфинмониторингу, Правительству Российской Федерации) и последующую обработку Сведений такими органами (далее – Раскрытие). Стороны освобождают друг друга от любой ответственности в связи с Раскрытием, в том числе, возмещают друг другу убытки, понесенные в связи с предъявлением им претензий, исков и требований любыми третьими лицами, чьи права были или могли быть нарушены таким Раскрытием.

Стороны подтверждают, что условия о предоставлении Сведений и о поддержании их актуальными признаны ими существенными условиями настоящего договора в соответствии со статьей 432 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Если специальной нормой части второй Гражданского кодекса Российской Федерации не установлено иное, отказ от предоставления, несвоевременное и (или) недостоверное и (или) неполное предоставление Сведений (в том числе, уведомлений об изменениях с подтверждающими документами) является основанием для одностороннего отказа Сторон от исполнения договора и предъявления Сторонами требования о возмещении убытков, причиненных прекращением договора. Договор считается расторгнутым с даты получения Сторонами соответствующего письменного уведомления Стороны, если более поздняя дата не будет установлена в уведомлении.

В случае если Исполнитель по настоящему Договору не является юридическим лицом, подведомственным Госкорпорации «Росатом»:

9.2. Исполнитель гарантирует, что сведения и документы в отношении всей цепочки собственников и руководителей, включая бенефициаров (в том числе конечных), направленные по каналам связи, разрешенным для передачи такой информации, (далее – Сведения), являются полными, точными и достоверными. Информацию о цепочке собственников Исполнитель представляет в двух форматах: в формате excel и pdf. с приложением подписи руководителя и печати организации.

При изменении Сведений Исполнитель обязан не позднее 5 (пяти) дней с момента таких изменений направить соответствующее письменное уведомление Заказчику с приложением

копий подтверждающих документов, заверенных нотариусом или уполномоченным должностным лицом Исполнителя.

Исполнитель настоящим выдает свое согласие и подтверждает получение ими всех требуемых в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (в том числе, о коммерческой тайне и о персональных данных) согласий всех упомянутых в Сведениях, заинтересованных или причастных к Сведениям лиц на обработку Заказчиком предоставленных Сведений, а также на раскрытие Заказчиком Сведений, полностью или частично, компетентным органам государственной власти (в том числе, Федеральной налоговой службе Российской Федерации, Минэнерго России, Росфинмониторингу, Правительству Российской Федерации) и последующую обработку Сведений такими органами (далее – Раскрытие). Исполнитель освобождает Заказчика от любой ответственности в связи с Раскрытием, в том числе, возмещает Заказчику убытки, понесенные в связи с предъявлением ему претензий, исков и требований любыми третьими лицами, чьи права были или могли быть нарушены таким Раскрытием.

Стороны подтверждают, что условия о предоставлении Сведений и о поддержании их актуальными признаны ими существенными условиями указанного договора в соответствии со статьей 432 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Если специальной нормой части второй Гражданского кодекса Российской Федерации не установлено иное, отказ от предоставления, несвоевременное и (или) недостоверное и (или) неполное предоставление Сведений (в том числе, уведомлений об изменениях с подтверждающими документами) является основанием для одностороннего отказа Заказчика от исполнения договора и предъявления Заказчиком Исполнителю требования о возмещении убытков, причиненных прекращением договора. Договор считается расторгнутым с даты получения Исполнителем соответствующего письменного уведомления Заказчика, если более поздняя дата не будет установлена в уведомлении.

В случае если Исполнитель по настоящему Договору не является юридическим лицом, подведомственным Госкорпорации «Росатом»:

9.3. Исполнитель, в срок не позднее пятнадцати дней с даты заключения договора, обязан предоставить Заказчику копию справки об исполнении налогоплательщиком (плательщиком сборов, налоговым агентом) обязанности по уплате налогов, сборов, пеней, штрафов, выданной налоговым органом не ранее чем за 60 дней до дня заключения договора, подтверждающей отсутствие задолженности по уплате налогов, сборов, пеней и штрафов.

При наличии в справке положений о неисполненной обязанности по уплате налогов, сборов, пеней, штрафов Исполнитель в тот же срок дополнительно представляет Заказчику:

- копию справки о состоянии расчетов по налогам, сборам, пеням и штрафам, выданной налоговым органом не ранее чем за 60 дней до дня заключения договора;

- копию бухгалтерской (финансовой) отчетности за истекший период. При этом для годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности – копия бухгалтерского баланса с отметкой налогового органа о приеме или, в случае представления отчетности в налоговую инспекцию в электронном виде, с приложением квитанции о приеме; для промежуточной бухгалтерской (финансовой) отчетности – копия бухгалтерского баланса, заверенная подписями руководителя и главного бухгалтера Исполнителя.

При непредставлении Исполнителем документов, перечисленных в данном пункте, в установленный договором срок, либо в случае выявления по представленным документам задолженности по уплате налогов, сборов, пеней и штрафов в размере, превышающем двадцать пять процентов балансовой стоимости активов Исполнителя, определяемой по данным бухгалтерской (финансовой) отчетности за истекший период (год, квартал/полугодие/9 месяцев текущего года), Заказчик вправе отказаться от исполнения договора. Уведомление об отказе от Договора направляется Заказчиком в письменной форме. Договор считается расторгнутым в день получения Исполнителем уведомления.

Сторона, отказавшаяся от исполнения договора вследствие нарушения его условий другой Стороной, вправе потребовать от другой Стороны возмещения убытков в связи с расторжением договора.

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

10.1. Взаимоотношения Сторон, не урегулированные настоящим Договором, регулируются действующим законодательством.

10.2. В случае изменения законодательства, влекущего недействительность настоящего Договора или его отдельных положений, Договор подлежит изменению с целью приведения его в соответствие с действующим законодательством.

10.3. Уступка прав и обязанностей по настоящему Договору без согласия другой Стороны не допускается.

10.4. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

10.5. Неотъемлемой частью настоящего Договора являются:

Приложение №1 – Перечень информационно- технологических услуг;

Приложение №2 – Техническое задание на оказание информационно- технологических услуг.

11. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ЗАКАЗЧИК:

ООО «УЖТ»

_____ 20____ г.
« _____ » _____

_____ 20____ г.
« _____ » _____

Перечень информационно- технологических услуг

№	Наименование услуг	Единица измерения	Объем услуг в год	Цена услуги без НДС	Стоимость услуг в год без НДС
1	2	3	4	5	6
1	Услуги по абонентской (годовой, комплексной) технической поддержке и обслуживанию программного обеспечения, средств вычислительной техники рабочего места пользователя				
1	Обслуживание аппаратного обеспечения				
1.1	Услуги по поддержке аппаратной части персональных компьютеров и серверов:				
1.1.1	Диагностика неисправности и ремонт сервера 1 (без ремонта комплектующих)	1 устройство	1		
1.1.2	Диагностика неисправности и ремонт ПЭВМ (без ремонта комплектующих)	1 устройство	30		
1.2	Формирование закупочной спецификации для устранения неисправностей	1 документ	2		
1.3	Профилактическое обслуживание ПЭВМ и серверов:				
1.3.1	Годовое ТО ПЭВМ (одновременно с ремонтом)	1 обслуживание	30		
1.3.2	Годовое ТО серверов	1 обслуживание	2		
1.4	Формирование резервной базы оборудования для оперативной замены вышедшего из строя	1 документ	1		
1.5	Выработка рекомендаций по увеличению производительности компьютерной техники.	1 документ	1		
2	Операционные системы на рабочих станциях				
2.1	Установка операционных систем (ОС) на рабочие станции	1 ОС	47		
2.2	Настройка ОС под нужды пользователей (за исключением шифрования файлов)	1 ОС	20		
2.3	Обеспечение работоспособности ОС:	1 операция	10		
2.3.1	Диагностика и устранение проблем в работе				
2.3.2	Поддержка в актуальном состоянии базы драйверов устройств				
2.3.3	Очистка временных папок на компьютерах организации				
2.3.4	Оптимизация производительности ОС				
2.4	Консультация пользователей.	1 консультация	360		
3	Программное обеспечение на рабочих станциях				
3.1	Установка базового комплекта программного обеспечения (ПО) на рабочие станции во время установки ОС	1 установка	15		
3.2	Установка ПО по требованию пользователя	1 установка	15		

1	2	3	4	5	6
3.3	Поддержка работоспособности программных продуктов	1 операция	60		
3.4	Обновление версий	1 обновление	60		
3.5	Консультация пользователей	1 консультация	360		
3.6	Контроль выполнения лицензионных соглашений и лицензионности ПО, установленного на компьютерах организации	1 проверка	2		
4	Печать и сканирование документов				
4.1	Настройка сетевой печати и сканирования документов	1 операция	18		
4.2	Настройка автоматического подключения 1 принтеров и приоритетов очереди печати	1 операция	18		
4.3	Решение возникающих проблем при печати и сканировании	1 операция	48		
4.4	Первичная диагностика аппаратных неисправностей сканеров и принтеров	1 операция	48		
4.5	Консультация пользователей.	1 консультация	360		
5	Локальная сеть				
5.1	Сопровождение, настройка и диагностика активного и пассивного сетевого оборудования.	1 операция	24		
5.2	Диагностика и устранение проблем в работе локальной сети	1 операция	36		
5.3	Консультация пользователей	1 консультация	360		
2.1.2	Услуги по абонентской (годовой, комплексной) технической поддержке серверного программного обеспечения, информационных систем и пользователей				
6	Управление информационной безопасностью				
6.1	Антивирусная защита серверов				
6.1.1	Установка и настройка антивирусного программного обеспечения на сервере	Одно ПО	1		
6.1.2	Изменение конфигурации	Одно изменение	2		
6.1.3	Обновление антивирусного программного обеспечения	Одно обновление	2		
6.2	Централизованная антивирусная защита				
6.2.1	Установка централизованной системы антивирусной защиты на сервере	Одна система	1		
6.2.2	Организация и настройка автоматического обновления антивирусных баз	Одна настройка	1		
6.2.3	Первичная настройка политик антивирусной защиты на рабочих станциях	Одна настройка	1		
6.2.4	Изменение политик антивирусной защиты на рабочих станциях	Одно изменение	4		
6.2.5	Контроль обновления антивирусных баз на рабочих станциях и серверах, состояния антивирусной защиты и инцидентов безопасности	Одна проверка	52		

1	2		4	5	6
6.2.6	Установка/обновление агента централизованной системы антивирусной защиты на рабочей станции, установка/обновление антивирусного программного обеспечения на рабочих станциях, применение политик антивирусной защиты к рабочим станциям	Одна рабочая станция	30		
6.2.7	Восстановление работоспособности после нефатального сбоя	Одна система	1		
7	Управление инфраструктурой вычислительных систем				
7.1	Поддержка серверов				
7.1.1	Настройка оборудования, обновление программного обеспечения оборудования	Один сервер	1		
8	Управление системным программным обеспечением				
8.1	Управление серверными операционными системами				
8.1.1	Инсталляция и базовая настройка серверной ОС	Одна ОС	1		
8.1.2	Профилактическое обслуживание серверной ОС (дефрагментация и проверка целостности файловой системы, очистка диска от устаревших и временных данных)	Одна ОС	6		
8.1.3	Изменение настроек серверной ОС	Одна настройка	4		
8.1.4	Обновление серверной ОС	Одно обновление	1		
8.1.5	Восстановление работоспособности серверной ОС после нефатального сбоя	Одна ОС	1		
8.2	Управление базовыми сетевыми службами (сетевая печать, DNS, DHCP, NTP, межсетевой экран)				
8.2.1	Развертывание и первичная настройка сетевой службы	Одна служба	1		
8.2.2	Изменение настроек сетевой службы	Одно изменение	2		
8.2.3	Управление элементами сетевой службы	Один элемент	15		
8.3	Управление службой единого каталога				
8.3.1	Развертывание и первичная настройка службы единого каталога	Одна служба	1		
8.3.2	Управление элементами каталога (учетные записи пользователей и компьютеров, группы безопасности)	Один элемент	30		
8.3.3	Управление правилами и политиками службы единого каталога	Одно изменение	6		
8.3.4	Восстановление работоспособности после нефатального сбоя	Одна служба	1		
8.4	Управление системой централизованного обновления ПО				
8.4.1	Развертывание и первичная настройка системы	Одна система	1		
8.4.2	Отслеживание исправлений ошибок и уязвимостей программного обеспечения	Одна ошибка	6		
8.4.3	Создание и распространение обновлений, контроль распространения обновлений	Одно обновление	6		
8.3	Управление системой электронной почты				

1	2	3	4	5	6
8.5.1	Инсталляция и базовая настройка программного обеспечения системы электронной почты в составе ОС	Одна система	1		
8.5.2	Управление почтовыми ящиками 1 пользователей	Один почтовый ящик	30		
8.5.3	Изменение настроек сервера электронной почты	Одно изменение	2		
8.5.4	Обновление программного обеспечения системы электронной почты	Одно обновление	1		
8.5.5	Профилактическое обслуживание системы электронной почты (дефрагментация и проверка целостности базы данных, очистка почтовых ящиков)	Одна система	6		
8.5.6	Восстановление работоспособности после нефатального сбоя	Одна система	1		
8.6	Сопровождение систем управления базами данных				
8.6.1	Установка и настройка СУБД	Одна СУБД	1		
8.6.2	Управление базами данных	Одна БД	4		
8.6.3	Изменение настроек СУБД	Одна СУБД	4		
8.6.4	Профилактическое обслуживание базы данных (дефрагментация, проверка целостности базы данных)	Одна БД	6		
8.6.5	Управление доступом к базам данных	Одно изменение	10		
8.6.6	Обновление программного обеспечения СУБД	Одно обновление	1		
8.6.7	Восстановление базы данных после нефатального сбоя	Одна БД	1		
9	Управление данными				
9.1	Резервное копирование и восстановление данных				
9.1.1	Настройка процедуры резервного копирования по расписанию	Одна процедура	6		
9.1.2	Восстановление данных из резервной копии по запросу	Одно восстановление	12		
9.1.3	Управление расписанием резервного копирования	Одно расписание	4		
9.1.4	Копирование резервных копий на отчуждаемые носители (вручную)	Одна резервная копия	1		
9.2	Управление общими файловыми ресурсами				
9.2.1	Управление файловыми ресурсами	Один ресурс	4		
9.2.2	Управление доступом к файловым ресурсам	Одно изменение	30		
9.2.3	Сжатие и очистка устаревших данных	Один ресурс	1		
10	Дополнительные услуги				
10.1	Техническая поддержка пользователей и информационных систем				
10.1.1	Прием и регистрация обращений	Одно обращение	52		
10.1.2	Консультирование пользователей	Одна консультация	26		
10.1.3	Решение инцидентов в работе систем	Один инцидент	26		
10.14	1 Взаимодействие с вендором по инцидентам	Один запрос	4		

1	2	3	4	5	6
10.2	Мониторинг инфраструктуры				
10.2.1	Мониторинг инфраструктуры, контроль выполнения резервного копирования данных	Одна проверка	52		
10.2.2	Уведомление об инцидентах	Одно уведомление	26		

Итого

Стоимость услуг в год без 18% НДС	
Стоимость услуг в год с 18% НДС	
Стоимость услуг в год с 18%НДС	
Стоимость услуг в месяц с 18% НДС	

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

**ЗАКАЗЧИК:
ООО «УЖТ»**

_____ 20____ г.

_____ 20____ г.

Приложение № 2
к Договору № _____
от «___» _____ 20__ года

**СОГЛАСОВАНО
ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

**УТВЕРЖДАЮ
ЗАКАЗЧИК:
ООО «УЖТ»**

«___» _____ 20__ г.

«___» _____ 20__ г.

Техническое задание
на оказание информационно-технологических услуг.

г. Железногорск 2014г.

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ

РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг

Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг

Подраздел 2.3 Объем оказываемых услуг либо доля оказываемых услуг в общем объеме закупки

РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

Подраздел 3.1 Общие требования

Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг

Подраздел 3.3 Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг

Подраздел 3.4 Требования к конфиденциальности

Подраздел 3.5 Требования к безопасности оказания услуг и безопасности результата оказанных услуг

Подраздел 3.6 Требования по обучению персонала заказчика

Подраздел 3.7 Требования к составу технического предложения участника

Подраздел 3.8 Специальные требования

РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг

Подраздел 4.2 Требования по приемке услуг

Подраздел 4.3 Требования по передаче заказчику технических и иных документов (оформление результатов оказанных услуг)

РАЗДЕЛ 5. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА ЗАКАЗЧИКА

РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

РАЗДЕЛ 7. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ

1.1 Оказание информационно-технологических услуг.

РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг

2.1.1 Состав (перечень) и объемы оказываемых услуг приведены в Приложении 1.

Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг

2.2.1 Исполнитель оказывает ИТ-услуги, необходимые для обеспечения работоспособности ИТ-инфраструктуры и информационных систем ООО «УЖТ»

Подраздел 2.3 Объем оказываемых услуг, либо доля оказываемых услуг в общем объеме закупки

2.3.1 ИТ - услуги, приведённые в перечне (п.2.1), оказываются Исполнителем в течение всего периода действия договора (с момента подписания договора по 31.12.2014) и составляют 100% от общей потребности ООО «УЖТ» в данном виде услуг.

РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

Подраздел 3.1 Общие требования

3.1.1 Технической поддержке подлежат ИТ-системы, оборудование информационных системы и программные средства, указанные в соответствующих Приложениях к настоящему техническому заданию.

3.1.2 Услуги по технической поддержке оказываются на территории размещения Заказчика.

3.1.3 Оказание услуг по техническому обслуживанию должно производиться персоналом, имеющим соответствующую квалификацию. Исполнителем должно быть обеспечено необходимое для оказания услуг количество кадровых ресурсов, а именно не менее 3-х специалистов, проживающих в г. Железногорске Красноярского края.

3.1.4 При оказании услуг Исполнитель обязан поддерживать чистоту, порядок и не допускать складирование посторонних предметов в помещениях Заказчика.

3.1.5 Работы, которые могут повлечь за собой приостановку в предоставлении ИТ-сервисов, производятся по согласованию с Заказчиком.

3.1.6 Услуга оказывается в рабочее время Заказчика. В случае производственной необходимости по согласию Исполнителя и Заказчика допускается проведение работ в нерабочее время.

3.1.7 Для оказания Исполнителем услуг, определяемых настоящим техническим заданием, Заказчик обеспечивает специалистам Исполнителя доступ (пропуска) на территории и в помещения размещения обслуживаемых систем и пронос необходимых приборов, инструментов, носителей информации. При необходимости срочного устранения нарушений в их работе, Заказчик обеспечивает проход специалистов Исполнителя на территории и в помещения размещения обслуживаемых систем в нерабочее время, выходные и праздничные дни в соответствии с п.3.1.7.

3.1.8 Заказчик предоставляет Исполнителю проектно-эксплуатационную документацию на обслуживаемые системы и оборудование, а в случае ее отсутствия - разрабатывает и передает Исполнителю инструкции по эксплуатации.

3.1.9 Обязанности по обеспечению качества электропитания обслуживаемых систем возлагается на Заказчика.

3.1.10 Исполнитель информирует Заказчика о техническом состоянии, необходимости проведения ремонта или замены ИТ-систем и оборудования, поддерживаемых Исполнителем. При выходе из строя не замененного своевременно оборудования стоимость восстановления работоспособности ИТ-систем оплачивается Заказчиком отдельно.

3.1.11 По запросу Заказчика Исполнитель разрабатывает рекомендации и предложения по доработке и развитию ИТ-сервисов на основе опыта эксплуатации.

<p>3.1.12 Гарантийный ремонт оборудования осуществляется сервисными организациями в соответствии с условиями гарантийного обслуживания, определенными гарантийными обязательствами фирм-производителей оборудования.</p> <p>3.1.13 Заказываемая услуга не предусматривает поставку материалов, оборудования, программных средств.</p> <p>3.1.14 Заказчик обеспечивает процесс оказания услуги расходными материалами, комплектующими изделиями, запасными частями, программными средствами, кроме тестового ПО.</p> <p>3.1.15 Исполнитель не несет ответственности за качество поставленных Заказчиком оборудования, запасных частей и расходных материалов.</p> <p>3.1.16 Исполнитель при оказании услуги использует собственный инструмент, измерительные приборы, тестовые программные средства.</p> <p>3.1.17 Работы, не включенные в техническое задание, выполняются Исполнителем на основании заявок Заказчика с последующей разработкой и утверждением необходимой документации и могут, по согласованию Сторон, учитываться как дополнительные.</p> <p>3.1.18 Работы (сервисы), и/или действия/операции, производимые в рамках оказания услуги, не предусмотренные ТЗ, не включаются в стоимость услуг и оплачиваются по дополнительно заключаемым между Сторонами договорам (соглашениям).</p> <p>3.1.19 В качестве объекта обслуживания должна выступать единица оборудования или ПО, при этом для некоторых сервисов используется неинвентаризируемая единица («заявка», «мероприятие», «инцидент» и т.д.).</p> <p>3.1.20 Количество обслуживаемых Исполнителем объектов, указываемое в ТЗ, может быть изменено по инициативе Заказчика в любой момент времени в пределах срока действия Договора в порядке, предусмотренном Договором.</p>
<p>Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг</p>
<p>3.2.1 Требования к качеству предоставления услуг приведены в Приложениях № 2,3 «Соглашение об уровне сервиса».</p>
<p>Подраздел 3.3 Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг</p>
<p>3.3.1 Исполнитель гарантирует соответствие качества результатов оказанных услуг требованиям, установленным настоящим ТЗ в течение всего периода действия договора.</p>
<p>Подраздел 3.4 Требования к конфиденциальности</p>
<p>3.2.1 Исполнитель не вправе требовать предоставления конфиденциальной информации, не связанной с оказанием услуги.</p> <p>3.2.2 Исполнитель не вправе разглашать конфиденциальную информацию, являющуюся собственностью Заказчика, полученную случайным или официальным образом в процессе оказания услуги.</p>
<p>Подраздел 3.5 Требования к безопасности оказания услуг и безопасности результата оказанных услуг</p>
<p>3.5.1 Исполнитель обеспечивает соблюдение правил противопожарного режима, правил охраны труда, производственной санитарии и режимных требований.</p> <p>3.5.2 Заказчик обеспечивает сотрудникам Исполнителя нормальные условия труда.</p>
<p>Подраздел 3.6 Требования по обучению персонала заказчика</p>
<p>3.6.1. Не предъявляются</p>
<p>Подраздел 3.7 Требования к составу технического предложения участника</p>
<p>3.7.1. Не предъявляется</p>
<p>Подраздел 3.8 Специальные требования</p>
<p>Условия и место поставки и условия допуска: ЗАТО Железногорск, г. Железногорск Красноярского края, ул. Привокзальная, 1б.</p>

РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг
4.1.1 Непрерывность бизнес-процессов Заказчика, в той мере, в которой они зависят от функционирования ИТ-систем Заказчика. Ожидаемым результатом оказываемой услуги является бесперебойная работа ИТ-систем Заказчика в соответствии с требованиями бизнес-среды Заказчика.
Подраздел 4.2 Требования по приемке услуг
4.2.1 Основанием передачи-приемки товара (работ, услуг) являются: акт приемки-передачи, подписанный двумя сторонами, счет-фактура и счет.
Подраздел 4.3 Требования по передаче Заказчику технических и иных документов (оформление результатов оказанных услуг)
4.3.1 Не предъявляются

РАЗДЕЛ 5. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА ЗАКАЗЧИКА

5.1 Не предъявляются

РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

№ п/п	Сокращение	Расшифровка сокращения
	БД	База данных
	ИТ	Информационные технологии
	ОС	Операционная система
	ПО	Программное обеспечение
	СУБД	Система управления базами данных
	ТО	Техническое обслуживание
	ТЗ	Техническое задание
	ЭВМ	Электронно-вычислительная машина

РАЗДЕЛ 7. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ

Номер приложения	Наименование приложения	Номер страницы
1	Состав оказываемых услуг.	6/9
2	Соглашение об уровне сервиса.	10/15
3	Перечень объектов обслуживания	16

Руководитель технической группы

П.Г. Чуватов

Состав оказываемых услуг

1 Услуги по абонентской (годовой, комплексной) технической поддержке и обслуживанию программного обеспечения, средств вычислительной техники рабочего места пользователя			
№	Наименование услуг	Единица измерения	Объем услуг в год
1	2	3	4
1	Обслуживание аппаратного обеспечения		
1.1	Услуги по поддержке аппаратной части персональных компьютеров и серверов:		
1.1.1	Диагностика неисправности и ремонт сервера (без ремонта комплектующих)	1 устройство	1,0
1.1.2	Диагностика неисправности и ремонт ПЭВМ (без ремонта комплектующих)	1 устройство	30,0
1.2	Формирование закупочной спецификации для устранения неисправностей	1 документ	2,0
1.3	Профилактическое обслуживание ПЭВМ и серверов:		
1.3.1	Годовое ТО ПЭВМ (одновременно с ремонтом)	1 обслуживание	30,0
1.3.2	Годовое ТО серверов	1 обслуживание	2,0
1.4	Формирование резервной базы оборудования для оперативной замены вышедшего из строя	1 документ	1,0
1.5	Выработка рекомендаций по увеличению производительности компьютерной техники.	1 документ	1,0
2	Операционные системы на рабочих станциях		
2.1	Установка операционных систем (ОС) на рабочие станции	1 ОС	47,0
2.2	Настройка ОС под нужды пользователей (за исключением шифрования файлов)	1 ОС	20,0
2.3	Обеспечение работоспособности ОС:		
2.3.1	Диагностика и устранение проблем в работе		
2.3.2	Поддержка в актуальном состоянии базы драйверов устройств		
2.3.3	Очистка временных папок на компьютерах организации		
2.3.4	Оптимизация производительности ОС		
2.4	Консультация пользователей.	1 консультация	360,0
3	Программное обеспечение на рабочих станциях		
3.1	Установка базового комплекта программного обеспечения (ПО) на рабочие станции во время установки ОС	1 установка	15,0
3.2	Установка ПО по требованию пользователя	1 установка	15,0
3.3	Поддержка работоспособности программных продуктов	1 операция	60,0
3.4	Обновление версий	1 обновление	60,0
3.5	Консультация пользователей	1 консультация	360,0
3.6	Контроль выполнения лицензионных соглашений и лицензионности ПО, установленного на компьютерах организации	1 проверка	2,0
4	Печать и сканирование документов		
4.1	Настройка сетевой печати и сканирования документов	1 операция	18,0
4.2	Настройка автоматического подключения принтеров и приоритетов очереди печати	1 операция	18,0
1	2	3	4
4.3	Решение возникающих проблем при печати и сканировании	1 операция	48,0
4.4	Первичная диагностика аппаратных неисправностей сканеров и принтеров	1 операция	48,0
4.5	Консультация пользователей.	1 консультация	360,0

1	2	3	4
5	Локальная сеть		
5.1	Сопровождение, настройка и диагностика активного и пассивного сетевого оборудования,	1 операция	24,0
5.2	Диагностика и устранение проблем в работе локальной сети	1 операция	36,0
5.3	Консультация пользователей	1 консультация	360,0
2.1.2	Услуги по абонентской (годовой, комплексной) технической поддержке серверного программного обеспечения, информационных систем и пользователей		
6	Управление информационной безопасностью		
6.1	Антивирусная защита серверов		
6.1.1	Установка и настройка антивирусного программного обеспечения на сервере	Одно ПО	1
6.1.2	Изменение конфигурации	Одно изменение	2
6.1.3	Обновление антивирусного программного обеспечения	Одно обновление	2
6.2	Централизованная антивирусная защита		
6.2.1	Установка централизованной системы антивирусной защиты на сервере	Одна система	1
6.2.2	Организация и настройка автоматического обновления антивирусных баз	Одна настройка	1
6.2.3	Первичная настройка политик антивирусной защиты на рабочих станциях	Одна настройка	1
6.2.4	Изменение политик антивирусной защиты на рабочих станциях	Одно изменение	4
6.2.5	Контроль обновления антивирусных баз на рабочих станциях и серверах, состояния антивирусной защиты и инцидентов безопасности	Одна проверка	52
6.2.6	Установка/обновление агента централизованной системы антивирусной защиты на рабочей станции, установка/обновление антивирусного программного обеспечения на рабочих станциях, применение политик антивирусной защиты к рабочим станциям	Одна рабочая станция	30
6.2.7	Восстановление работоспособности после нефатального сбоя	Одна система	1
7	Управление инфраструктурой вычислительных систем		
7.1	Поддержка серверов		
7.1.1	Настройка оборудования, обновление программного обеспечения оборудования	Один сервер	1
8	Управление системным программным обеспечением		
8.1	Управление серверными операционными системами		
8.1.1	Инсталляция и базовая настройка серверной ОС	Одна ОС	1
8.1.2	Профилактическое обслуживание серверной ОС (дефрагментация и проверка целостности файловой системы, очистка диска от устаревших и временных данных)	Одна ОС	6
8.1.3	Изменение настроек серверной ОС	Одна настройка	4
8.1.4	Обновление серверной ОС	Одно обновление	1
8.1.5	Восстановление работоспособности серверной ОС после нефатального сбоя	Одна ОС	1

1	2	3	4
8.2	Управление базовыми сетевыми службами (сетевая печать, DNS, DHCP, NTP, межсетевой экран)		
8.2.1	Развертывание и первичная настройка сетевой службы	Одна служба	1
8.2.2	Изменение настроек сетевой службы	Одно изменение	2
8.2.3	Управление элементами сетевой службы	Один элемент	15
8.3	Управление службой единого каталога		
8.3.1	Развертывание и первичная настройка службы единого каталога	Одна служба	1
8.3.2	Управление элементами каталога (учетные записи пользователей и компьютеров, группы безопасности)	Один элемент	30
8.3.3	Управление правилами и политиками службы единого каталога	Одно изменение	6
8.3.4	Восстановление работоспособности после нефатального сбоя	Одна служба	1
8.4	Управление системой централизованного обновления ПО		
8.4.1	Развертывание и первичная настройка системы	Одна система	1
8.4.2	Отслеживание исправлений ошибок и уязвимостей программного обеспечения	Одна ошибка	6
8.4.3	Создание и распространение обновлений, контроль распространения обновлений	Одно обновление	6
8.5	Управление системой электронной почты		
8.5.1	Инсталляция и базовая настройка программного обеспечения системы электронной почты в составе ОС	Одна система	1
8.5.2	Управление почтовыми ящиками пользователей	Один почтовый ящик	30
8.5.3	Изменение настроек сервера электронной почты	Одно изменение	2
8.5.4	Обновление программного обеспечения системы электронной почты	Одно обновление	1
8.5.5	Профилактическое обслуживание системы электронной почты (дефрагментация и проверка целостности базы данных, очистка почтовых ящиков)	Одна система	6
8.5.6	Восстановление работоспособности после нефатального сбоя	Одна система	1
8.6	Сопровождение систем управления базами данных		
8.6.1	Установка и настройка СУБД	Одна СУБД	1
8.6.2	Управление базами данных	Одна БД	4
8.6.3	Изменение настроек СУБД	Одна СУБД	4
8.6.4	Профилактическое обслуживание базы данных (дефрагментация, проверка целостности базы данных)	Одна БД	6
8.6.5	Управление доступом к базам данных	Одно изменение	10
8.6.6	Обновление программного обеспечения СУБД	Одно обновление	1
8.6.7	Восстановление базы данных после нефатального сбоя	Одна БД	1

1	2	3	4
9	Управление данными		
9.1	Резервное копирование и восстановление данных		
9.1.1	Настройка процедуры резервного копирования по расписанию	Одна процедура	6
9.1.2	Восстановление данных из резервной копии по запросу	Одно восстановление	12
9.1.3	Управление расписанием резервного копирования	Одно расписание	4
9.1.4	Копирование резервных копий на отчуждаемые носители (вручную)	Одна резервная копия	1
9.2	Управление общими файловыми ресурсами		
9.2.1	Управление файловыми ресурсами	Один ресурс	4
9.2.2	Управление доступом к файловым ресурсам	Одно изменение	30
9.2.3	Сжатие и очистка устаревших данных	Один ресурс	1
5	Дополнительные услуги		
10.1	Техническая поддержка пользователей и информационных систем		
10.1.1	Прием и регистрация обращений	Одно обращение	52
10.1.2	Консультирование пользователей	Одна консультация	26
10.1.3	Решение инцидентов в работе систем	Один инцидент	26
10.1.4	Взаимодействие с вендором по инцидентам	Один запрос	4
10.2	Мониторинг инфраструктуры		
10.2.1	Мониторинг инфраструктуры, контроль выполнения резервного копирования данных	Одна проверка	52
10.2.2	Уведомление об инцидентах	Одно уведомление	26

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

**ЗАКАЗЧИК:
ООО «УЖТ»**

« _____ » _____ 20 _____ г.

« _____ » _____ 20 _____ г.

Соглашение об уровне сервиса.

1 Общие положения

1.1 Настоящее Техническое задание (Соглашение об уровне сервиса) - здесь и далее именуемое SLA от англ. «ServiceLevelAgreement», является Приложением к техническому заданию (далее ТЗ).

1.2 Исполнитель оказывает консультации пользователям по вопросам, связанным с оказываемой услугой.

1.3 Исполнитель оказывает услуги в соответствии с регламентами, инструкциями, стандартами и другими нормативными документами, утвержденными Заказчиком, действие которых распространяется на ИТ- системы.

1.4 Ремонт и техническое обслуживание оборудования и систем, на основе которых предоставляются ИТ-сервисы, осуществляет Исполнитель. Взаимодействие с поставщиками, производителями оборудования, сервисными центрами, разработчиками систем по вопросам гарантийного и послегарантийного ремонта, а также технического обслуживания осуществляет Заказчик.

1.5 Исполнитель обязан информировать Заказчика о прогнозируемых рисках остановки и снижения качества поставляемых ИТ-сервисов. По запросу Заказчика Исполнитель разрабатывает рекомендации и предложения по доработке и развитию сервисов на основании опыта эксплуатации.

1.6 По запросу Заказчика специалисты Исполнителя могут привлекаться в качестве консультантов при проектировании, создании и вводе в эксплуатацию новых ИТ-систем.

1.7 Для всех ИТ-сервисов по настоящему Договору сервисов определяется понятие инцидент критического уровня – это инцидент, приводящий к одному из следующих последствий:

- полная неработоспособность сервиса;
- недоступность сервиса хотя бы одному VIP-пользователю;
- недоступность сервиса для 10-ти и более пользователей;
- недоступность сервиса привела к невозможности выполнения процессов оперативно-производственного управления.

1.8 В случае, если восстановление предоставления критического сервиса оказывается невозможным в связи с тем, что причиной инцидента является неработоспособность объектов ИТ-инфраструктуры (оборудования или программного обеспечения) либо других обеспечивающих систем Заказчика, не входящих в состав объектов обслуживания ИТ-сервисов настоящего ТЗ, Исполнитель обязан в течение 2-х часов после регистрации инцидента поставить в известность Заказчика о причинах его возникновения.

1.9 В случае если Заказчику из других источников стало известно о наличии инцидента, связанного с неработоспособностью объектов ИТ-инфраструктуры, не входящих в состав объектов обслуживания ИТ-сервисов настоящего ТЗ, либо других обеспечивающих систем, и наличия в связи с этим риска возникновения инцидента критического уровня, Заказчик обязан известить Исполнителя об имеющихся рисках для минимизации их воздействия на предоставление критических сервисов, иначе Исполнитель не несет ответственности за снижение уровня качества обслуживания при предоставлении критического сервиса в соответствии с условиями настоящего Договора.

1.10 В случае, если восстановление работоспособности критического или инфраструктурного сервиса в соответствии с условиями данного ТЗ является невозможным по причине невыполнения Заказчиком встречных обязательств (отсутствие ЗИП, доступа к оборудованию, электропитания и т.д.), Исполнитель информирует об этом Заказчика в течение 2-х часов с момента регистрации инцидента и не несёт ответственности за снижение уровня качества обслуживания при предоставлении критического сервиса в соответствии с условиями настоящего ТЗ.

2 Наименование услуги

Предоставление ООО «УЖТ» ИТ-услуг перечисленных в разделах 1 – 10 Приложения 1.

3 Срок действия

Срок действия настоящего SLA определяется сроком действия указанного Договора.

4 Участники

Участниками соглашения являются:

- Заказчик – ООО «УЖТ»
- Исполнитель –

5 Результаты оказания сервисов

9.1 Результатом предоставления услуги является обеспечение функционирования автоматизированных рабочих мест пользователей, сетевого, серверного оборудования, стандартного системного клиентского и серверного ПО, ИТ-инфраструктуры и информационных систем.

6 Регулирующие документы

6.1 Отсутствуют.

7 Порядок управления SLA

7.1 Внесение изменений в SLA осуществляется посредством заключения дополнительных соглашений к Договору.

8 Управление и ответственность

8.1 Задачи и ответственность представителя Исполнителя

№	Представитель	Задачи	Ответственность
1	Представитель Исполнителя	Постановка задач в рамках сервиса и контроль их выполнения персоналом Исполнителя, взаимодействие с Заказчиком по разрешению проблем (на уровне представителя Заказчика).	Соблюдение условий SLA.

8.2 Задачи и ответственность представителя Заказчика

№	Представитель	Задачи	Ответственность
1	Представитель Заказчика	Контроль качества услуг, предоставляемых Исполнителем/ Взаимодействие с Исполнителем по разрешению проблем (на уровне представителя Исполнителя).	Достоверный контроль соблюдения условий SLA

9 Требования к оказанию услуг

9.1 Заявки пользователей подаются в соответствии с правилами и регламентами подачи заявок на обслуживание, действующими у Заказчика.

9.2 Оборудование, программное обеспечения и лицензии (при необходимости) предоставляет Заказчик.

9.3 Заказчик обязуется предоставить Исполнителю полную информацию о наличии у него запасного оборудования и запасных частей для восстановления работоспособности сервиса.

9.4 Доставку оборудования в ремонт на территорию Исполнителя и обратно осуществляет Заказчик.

10 Описание действий, выполняемых в рамках оказания услуг

№	Наименование	Описание действий Исполнителя в рамках оказания услуг
1	Поддержка АРМ	- консультация пользователей по вопросам работы оборудования и общесистемного ПО; - установка/удаление ПО в соответствии со Стандартом АРМ. - настройка ПО в соответствии со Стандартом АРМ.

№	Наименование	Описание действий Исполнителя в рамках оказания услуг
		<ul style="list-style-type: none"> - решение сервисных инцидентов с общесистемным ПО. - решение сервисных инцидентов с оборудованием. - диагностика и устранение сбоев в работе оборудования.
2	Клиентские части информационных систем	<ul style="list-style-type: none"> - установка/удаление клиентского ПО. - настройка клиентского ПО. - решение сервисных инцидентов с клиентским ПО.
3	Поддержка печати и сканирования документов	<ul style="list-style-type: none"> - настройка ПО; - настройка сетевых подключений; - решение сервисных инцидентов с оборудованием; - первичная диагностика неисправностей; - консультация пользователей.
4	Поддержка локальной сети	<ul style="list-style-type: none"> - администрирование локальной сети; - настройка и диагностика активного оборудования; - аудит сети; - консультация Заказчика.
5	Документальное оформление работ	<ul style="list-style-type: none"> - составление актов оценки технического состояния на оборудование. - составление актов ремонтно-восстановительных работ на оборудование. - составление актов приема-передачи на оборудование.
6	Настройка учетных записей пользователя	<ul style="list-style-type: none"> - настройка доменной учетной записи на ПК; - настройка корпоративной электронной почты.
7	Выполнение ремонтно-восстановительных работ	<ul style="list-style-type: none"> - выполнение ремонтно-восстановительных работ путем замены или добавления комплектующих.
8	Поддержка серверного ПО	<ul style="list-style-type: none"> - инсталляция, базовая настройка, изменение настроек серверной ОС; - установка централизованной антивирусной защиты; - обновление ПО; - развертывание, настройка, управление базовыми сетевыми службами; - установка, базовая настройка, обновление ПО системы электронной почты; - установка, базовая настройка, обновление ПО СУБД; - настройка и управление процедурами резервного копирования; - управление файловыми ресурсами;
9	Общая техническая поддержка	<ul style="list-style-type: none"> - прием и регистрация обращений; - мониторинг инфраструктуры; - уведомление об инцидентах; - разрешение инцидентов в работе систем и оборудования; - консультирование Заказчика по вопросам, связанным с оказываемой услугой; - внесение предложений по оптимизации функционирования систем и оборудования.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

**ЗАКАЗЧИК:
ООО «УЖТ»**

« _____ » _____ 20____ г.

« _____ » _____ 20____ г.

Перечень объектов обслуживания

№	Наименование	Количество, шт.	Примечание
1	Сервер	1	
2	Хранилище данных	-	
3	Персональная ЭВМ в составе: 1 системный блок 2 монитор 3 клавиатура 4 мышь	69	
4	Ноутбук	3	
5	Принтер лазерный формата А4	-	
6	Принтер лазерный формата А3	-	
7	Сканер формата А4	-	
8	Сканер формата А3	-	
9	Шкаф коммутационный	1	
10	Бокс оптический	-	
11	Патч-панель RJ-45 (S110) 24 порта (100 пар)	2	
12	Подсистема рабочего места (1/2 портовая) кабельной системы	-	
13	Управляемый коммутатор 12...24 порта	2	
14	Неуправляемый коммутатор 4...16 портов	5	
15	Медиаконвертер	4	
16	Модем	6	
17	Источник бесперебойного питания до 1 кВА	18	
18	Источник бесперебойного питания 1...3 кВА	-	

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

**ЗАКАЗЧИК:
ООО «УЖТ»**

«___» _____ 20____ г.

«___» _____ 20____ г.