**Приложение № 2**

**к Извещению о проведении запроса котировок**

**от «19» декабря 2023 г.**

**ПРОЕКТ ДОГОВОРА**

г. Москва «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2023 г.

Автономная некоммерческая организация «Международный учебно-методический центр финансового мониторинга» (МУМЦФМ), именуемая в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующей на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем «Стороны» и каждая по отдельности «Сторона», на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ заключили настоящий Договор (далее – Договор) о нижеследующем:

# ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

* 1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства оказать услуги по технической поддержке и сопровождению кластера виртуализации для электронных сервисов в сфере ПОД/ФТ (далее – услуги), а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные услуги.
  2. Полный перечень и объемы услуг, являющихся предметом настоящего Договора, определены в Технических требованиях (Приложение № 1 к настоящему Договору).
  3. Срок оказания услуг с 01.01.2024 г. по 31.12.2024 г., включительно.

# ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

* 1. Общая стоимость услуг по настоящему Договору составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (сумма прописью) рублей \_\_ копеек, включая НДС \_\_%.

Стоимость услуг в месяц составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (сумма прописью) рублей \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ копеек, включая НДС \_\_%. Стоимость услуг неизменна и действует на весь срок действия Договора, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

* 1. Стоимость услуг включает в себя все расходы Исполнителя, связанные с оказанием услуг, являющихся предметом настоящего Договора, в том числе расходы на страхование, уплату налогов, сборов и других обязательных платежей.
  2. Оплата по настоящему Договору осуществляется Заказчиком по безналичному расчету в рублях, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в разделе 12 настоящего Договора.
  3. Оплата за оказанные услуги осуществляется ежемесячно в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты подписания Сторонами (или их уполномоченными представителями) Акта сдачи-приемки оказанных услуг, при наличии отчёта об оказанных услугах, на основании счета (при отсутствии замечаний со стороны Заказчика) или подписания Сторонами Акта устранения замечаний (при их наличии) и соответствующего Акта сдачи-приемки оказанных услуг. Вместе со счетом Исполнитель предоставляет счет-фактуру (при наличии).
  4. Обязанности Заказчика по оплате считаются исполненными с момента списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.
  5. Стороны несут ответственность за корректное указание своих банковских реквизитов в рамках настоящего Договора и за информирование другой Стороны об их изменении, включая ответственность за последствия несвоевременного информирования.
  6. В случае, если Договор заключается с физическим лицом, за исключением индивидуального предпринимателя или иного занимающегося частной практикой лица, сумма Договора, подлежащая уплате физическому лицу, должна быть уменьшена на размер налоговых платежей, связанных с оплатой Договора.
  7. Исполнитель исполняет принятые обязательства, оплата которых будет производиться в 2024 году, в случае не поступления уведомления Заказчика об отсутствии объема прав на принятие и (или) исполнение обязательств, позволяющих оплатить настоящий Договор без изменения его условий. При этом, Заказчик должен уведомить Исполнителя в письменной форме о не доведении объема прав на принятие и (или) исполнение обязательств не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня наступления указанного условия. В случае получения Исполнителем указанного уведомления оказание услуг прекращается со следующего рабочего дня, за днем получения Исполнителем указанного уведомления. При этом Заказчик обязан оплатить оказанные услуги.
  8. Исполнитель имеет право предоставить документы на оплату услуг за декабрь 2024 г. до 23.12.2024 г.

# ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

* 1. **Исполнитель обязан:**
     1. оказать услуги в соответствии с Техническими требованиями (Приложение № 1 к настоящему Договору);
     2. создавать условия для проверки хода оказанных услуг и осуществления приёмки услуг;
     3. в случае изменения банковских реквизитов в трехдневный срок письменно извещать Заказчика, указав новые реквизиты;
     4. представить Заказчику в сроки, предусмотренные условиями настоящего Договора, результаты исполнения своих обязательств по настоящему Договору и передаточные документы;
     5. незамедлительно сообщать Заказчику о возникших ситуациях, препятствующих исполнению своих обязательств по настоящему Договору, с внесением предложений по их устранению;
     6. в минимально возможный срок и за собственный счет устранять недостатки по получении от Заказчика мотивированного письменного требования (претензии) относительно оказанных услуг по настоящему Договору, если Исполнитель допустил отступление от условий настоящего Договора.
  2. **Исполнитель вправе:**
     1. привлекать по согласованию с Заказчиком к выполнению настоящего Договора соисполнителей. Невыполнение соисполнителем обязательств перед Исполнителем не освобождает Исполнителя от выполнения условий настоящего Договора;
     2. запрашивать и получать от Заказчика имеющуюся у него необходимую для оказания услуг информацию;
     3. требовать от Заказчика оплаты своевременно и в полном объеме оказанных услуг, предусмотренных настоящим Договором.
  3. **Заказчик обязан:**
     1. по запросу Исполнителя передавать ему имеющуюся у Заказчика необходимую для оказания услуг информацию;
     2. принять результаты оказанных услуг в соответствии с настоящим Договором и оплатить их.
  4. **Заказчик вправе:**
     1. осуществлять контроль за ходом и качеством оказания услуг, предусмотренным Договором.
     2. требовать от Исполнителя полного, своевременного и качественного исполнения обязательств по настоящему Договору.
     3. прекратить действие настоящего Договора, если дальнейшее оказание услуг станет для Заказчика нецелесообразным, а также в случае обнаружения Исполнителем невозможности достижения результатов оказания услуг.

# ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ И ПРИЕМКИ УСЛУГ

4.1. Исполнитель оказывает услуги по настоящему Договору в соответствии с Техническими требованиями (Приложение № 1 к настоящему Договору).

4.2. В течение 5 рабочих дней по истечению очередного месяца оказания услуг, Исполнитель предоставляет Заказчику отчёт об оказанных услугах в предварительно согласованной с Заказчиком форме.

4.3. Приемка результатов оказания услуг (отдельного этапа, месяца) представителем Заказчика осуществляется по Акту сдачи-приемки оказанных услуг (Приложение № 2 к настоящему Договору), предоставленному Исполнителем, при наличии отчёта об оказанных услугах.

4.4. Если в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты предоставления Исполнителем Акта сдачи-приемки оказанных услуг Заказчик не предоставит Исполнителю, подписанный со своей Стороны указанный Акт или мотивированный отказ от его подписания, обязательства Исполнителя считаются исполненными должным образом и в полном объеме. В случае мотивированного отказа Заказчика от подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг Исполнителем в течение 5 (пяти) рабочих дней оформляется, подписывается со своей Стороны и представляется Заказчику для согласования и утверждения Акт устранения замечаний с указанием сроков их устранения за счет Исполнителя. Оплата Заказчиком оказанных услуг в этом случае производится после подписания Сторонами Акта устранения замечаний и соответствующего Акта сдачи-приемки оказанных услуг.

4.5. Обязательства Исполнителя по оказанию услуг считаются выполненными надлежащим образом с момента оказания Заказчику услуг и подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг, а также иных документов, подлежащих передаче в соответствии с условиями настоящего Договора.

4.6. Датой оказания услуг считается дата подписания Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных услуг.

# ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

## 5.1. За неисполнение или ненадлежащие исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Договора.

## 5.2. Никакие штрафные санкции не будут применяться автоматически, при этом, в случае направления Стороной, чьи права нарушены, соответствующего письменного требования об уплате штрафных санкций, Сторона, нарушившая обязательства, будет обязана уплатить такие штрафные санкции за период с момента, когда обязательство должно было быть исполнено и до момента фактического исполнения.

5.3. В случае просрочки Исполнителем исполнения обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Договором, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором, Заказчик направляет Исполнителю требование об уплате неустоек (штрафов, пеней).

5.4. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Договором, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Договором срока исполнения обязательства, и устанавливается Договором в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пени ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от цены Договора (отдельного этапа исполнения Договора), уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных Договором (соответствующим отдельным этапом исполнения Договора) и фактически исполненных Исполнителем.

5.5. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных настоящим Договором, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором, размер штрафа устанавливается в виде фиксированной суммы и составляет 10% от цены Договора (этапа), так как цена Договора (этапа) не превышает 3-х млн. рублей.

5.6. В случае просрочки Заказчиком исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Договором, Исполнитель вправе потребовать уплаты неустоек (штрафов, пени). Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного Договором, начиная со дня, следующего после дня истечения, установленного настоящим Договором срока исполнения обязательства. Пеня устанавливается в размере одной трехсотой действующей на день уплаты пеней ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от не уплаченной в срок суммы.

5.7. Штрафы начисляются за каждый факт неисполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных настоящим Договором, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Договором, размер штрафа устанавливается в виде фиксированной суммы в размере 1 000,00 рублей, так как цена Договора не превышает 3 млн. рублей.

5.8. Сторона освобождается от уплаты неустойки (штрафа, пени), если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, предусмотренного настоящим Договором, произошло вследствие непреодолимой силы или по вине другой Стороны.

5.9. Общая сумма начисленных штрафов за неисполнение или ненадлежащее исполнение Сторонами обязательств, предусмотренных Договором, не может превышать цену Договора.

5.10. При прекращении оказания услуг по инициативе или вине Заказчика оплате подлежат документально подтвержденные фактически понесенные Исполнителем расходы по выполнению обязательств по настоящему Договору.

5.11. Уплата неустойки (штрафа, пени) не освобождает Стороны от выполнения обязательств по Договору.

5.12 За все действия (бездействия) соисполнителей Исполнитель несет ответственность в полном объеме, предусмотренном настоящим Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

5.13. В случае нарушения Исполнителем обязательств по Договору Заказчик вправе удержать сумму неоплаченной Исполнителем неустойки из суммы, подлежащей оплате по Договору.

# ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ

6.1. Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

6.2. Все споры в связи с Договором Стороны разрешают с соблюдением обязательного досудебного претензионного порядка урегулирования споров.

6.3. Сторона, имеющая к другой Стороне требование в связи с Договором, в том числе в связи с его заключением, исполнением, нарушением, прекращением его действия (в том числе расторжением) или его недействительностью, обязана до обращения с этим требованием в суд направить другой Стороне письменную претензию с указанием этого требования и приложением удостоверенных ею копий документов, обосновывающих это требование.

6.4. Сторона обязана рассмотреть полученную претензию и о результатах ее рассмотрения уведомить в письменной форме другую Сторону в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения претензии со всеми необходимыми приложениями. При частичном удовлетворении или отклонении Стороной претензии в соответствующем уведомлении должно быть указано основание принятого Стороной решения со ссылкой на соответствующий пункт Договора.

6.5. Направившая претензию Сторона вправе обратиться с указанным в ней требованием в суд, только если оно не будет полностью удовлетворено другой Стороной в течение 10 (десяти) дней со дня получения другой Стороной претензии со всеми необходимыми приложениями.

6.6. Все споры между Сторонами в связи с Договором, в том числе в связи с его заключением, исполнением, нарушением, прекращением его действия (в том числе расторжением, включая односторонний отказ), его недействительностью, подлежат разрешению Арбитражным судом города Москвы.

6.7. Положения настоящего раздела являются обязательными и для правопреемников Сторон, в том числе для лиц, приобретших права по Договору в результате уступки этих прав или обязанности по Договору в результате перевода долга и для универсальных правопреемников Сторон.

# ФОРС-МАЖОР

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших в период действия Договора, в результате событий чрезвычайного характера, которые сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). К таким событиям чрезвычайного характера относятся: наводнение, пожар, землетрясение, взрыв, шторм, оседание почвы и иные явления природы, а также война или военные действия, принятие органом государственной власти или управления решения, повлекшего невозможность исполнения Договора. Обязанность доказывания возникновения обстоятельств непреодолимой силы лежит на Стороне настоящего Договора, выполнению обязательств которой препятствуют указанные обстоятельства.

7.2. При наступлении и прекращении указанных в п. 7.1. обстоятельств, Сторона, для которой создавалась невозможность исполнения её обязательств по настоящему Договору, должна немедленно известить другую Сторону.

7.3. Наступление форс-мажорных обстоятельств, влечет увеличение срока исполнения Договора на период их действия, а также может явиться основанием для расторжения обязательств по настоящему Договору со Стороны Заказчика, в случае если форс-мажорные обстоятельства длятся в течение 3-х и более месяцев.

# АНТИКОРРУПЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ (ОГОВОРКА)

8.1. При исполнении своих обязательств по Договору, Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам, для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или иные неправомерные цели. При исполнении своих обязательств по Договору, Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей Договора законодательством, как дача/получение взятки, коммерческий подкуп.

8.2. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений предыдущей Статьи, соответствующая Сторона обязуется уведомить другую Сторону в письменной форме. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящей Статьи контрагентом, его аффилированными лицами, работниками или посредниками выражающееся в действиях, квалифицируемых применимым законодательством, как дача или получение взятки, коммерческий подкуп.

8.3. Сторона имеет право приостановить исполнение обязательств по Договору до получения подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено в течение десяти рабочих дней с момента направления письменного уведомления.

# УСЛОВИЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

9.1. По взаимному согласию Сторон в рамках настоящего Договора конфиденциальной признается информация, касающаяся предмета Договора, хода его выполнения и полученных результатов.

9.2. Каждая из Сторон обязана обеспечить защиту конфиденциальной информации от несанкционированного использования, распространения или публикации.

Не является нарушением конфиденциальности предоставление конфиденциальной информации по законному требованию правоохранительных и иных уполномоченных государственных органов, должностных лиц, а также иных контрольных или надзорных органов в случаях и в порядке, предусмотренных применимым законодательством.

9.3. Любой ущерб, вызванный нарушением положений настоящего раздела, определяется и возмещается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.4. Вышеперечисленные обязательства действуют в течение всего времени оказания услуг по настоящему Договору, а также в течение 5 (пяти) лет после окончания или расторжения настоящего Договора.

# СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

10.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты подписания Сторонами и распространяет свое действие на период с 01.01.2024 г. по 31.12.2024 г., включительно, а в части оплаты до полного исполнения Сторонами обязательств по Договору.

10.2. Истечение срока действия настоящего Договора не освобождает Стороны от исполнения своих обязательств по настоящему Договору в полном объёме.

# ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

11.1. Изменение условий настоящего Договора может иметь место в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российским Федерации.

11.2. Все изменения и/или дополнения к настоящему Договору действительны и являются его неотъемлемой частью, если они подписаны Сторонами в дополнительном соглашении.

11.3. Расторжение Договора допускается по соглашению Сторон, по решению суда, в случае одностороннего отказа Стороны Договора от исполнения Договора - в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Договора. В этом случае Сторона, инициирующая досрочное расторжение настоящего Договора, должна направить другой Стороне письменное уведомление об отказе от исполнения Договора не позднее, чем за 15 (пятнадцать) дней до даты вступления такого отказа в силу (дата расторжения Договора). Предполагаемая дата расторжения Договора должна быть указана в уведомлении.

11.4. В случае изменения у какой-либо из Сторон юридического, фактического, и/или почтового адреса, названия, банковских и иных реквизитов, ответственных лиц Сторон указанная Сторона обязана в течение 3 (трех) рабочих дней письменно известить об этом другую Сторону со ссылкой на настоящий Договор. При этом дополнительное соглашение может не заключаться.

11.5. Во всем ином, что не оговорено в настоящем Договоре, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

11.6. Исполнитель выражает свое согласие на осуществление главным распорядителем бюджетных средств, предоставившим субсидии, и органам государственного финансового контроля проверок соблюдения условий, целей и порядка предоставления субсидии.

11.7. На оказанные услуги Исполнитель предоставляет гарантию качества. Срок предоставления гарантии качества оказанных услуг (гарантийный срок) - составляет 12 месяцев со дня подписания Сторонами Акта сдачи- приемки оказанных услуг.

11.8. Настоящий Договор составлен на русском языке в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

11.9. Лица, ответственные за исполнение Договора и оперативные решения возникающих вопросов:

со стороны Заказчика -

адрес электронной почты:

тел.:

со стороны Исполнителя -

адрес электронной почты:

тел.:

11.10. К Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

* Приложение № 1. Технические требования.
* Приложение № 2. Форма Акта сдачи-приемки оказанных услуг.

12. **ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:** | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:** |
| **МУМЦФМ** |  |
| ИНН 7708584356 |  |
| КПП 770601001 |  |
| л/сч: 711Г5810001 в УФК по г. Москве |  |
| Казначейский счет 03215643000000017301 |  |
| р/сч: 40102810545370000003 в ГУ Банка России по ЦФО//УФК по г. Москве |  |
| БИК 004525988 |  |
| ОКПО 93263324 |  |
| ОКТМО 45384000 |  |
| ОГРН 1057749484726 |  |
| Адрес: 119017, Москва, |  |
| Старомонетный пер., д. 31, стр. 1. |  |
| Тел.: +7 (495) 950-30-65 |  |
| Факс: +7 (495) 950-35-32 |  |
| E-mail: info@mumcfm.ru |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. |

**Приложение № 1**

**к Договору №\_\_\_\_\_**

**от** «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2023 г.

**ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ**

**по оказанию услуг по технической поддержке и сопровождению кластера виртуализации для электронных сервисов в сфере ПОД/ФТ**

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ
   1. Цели.

Весь комплекс услуг направлен на достижение следующей цели: обеспечение бесперебойного штатного функционирования кластера виртуализации для электронных сервисов в сфере ПОД/ФТ (далее - КВ), сопровождение программного обеспечения (далее - ПО) компонентов, систем, подсистем, сервисов и программно-технических средств кластера, сформированного и функционирующего на территории Заказчика, а именно:

* обеспечение работоспособности подсистемы виртуализации КВ;
* обеспечение работоспособности подсистемы резервного копирования, восстановления и мониторинга КВ;
* обеспечение работоспособности подсистемы электронных сервисов кластера виртуализации;
* обеспечение работоспособности подсистемы предоставления доступа к виртуальным рабочим столам кластера виртуализации;
* обеспечение работоспособности подсистемы предоставления доступа и публикаций в сеть Интернет кластера виртуализации;
* обеспечение работоспособности подсистемы iRule кластера виртуализации;
* обеспечение работоспособности подсистемы управления пользователями и конфигурациями кластера виртуализации;
* обеспечение информационного обмена между иными информационными системами и сервисами Заказчика, если они затрагивают данные, находящиеся в кластере виртуализации.
  1. Задачи, решение которых обеспечивает достижение поставленных целей.

Весь комплекс услуг направлен на решение следующих основных задач:

* сопровождение ПО компонентов КВ, систем, подсистем, сервисов и программно-технических средств, входящих в его состав;
* контроль актуальных настроек КВ в рамках закрепленных требований Заказчика к политике Информационной безопасности;
* формирование перечня технических требований к масштабированию КВ в рамках поставленных задач по наращиванию функционала / пользовательской нагрузки на размещенные в кластере сервисы Заказчика;
* консультация заказчика по вопросам отказоустойчивости и резервирования основных компонентов и сервисов КВ;
* консультация профильных специалистов Заказчика по вопросам формирования регламентов работы КВ и сервисов, входящих в его состав;
* дополнение и актуализация комплекта рабочей и технической документации, относящейся к КВ по запросу Заказчика.

1. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛЕНИЮ

Услуги должны оказываться Исполнителем в соответствии с требованиями Договора, Техническим требованием и эксплуатационной документацией на оборудование, входящее в состав кластера виртуализации и в объёме согласно настоящему техническому заданию.

Исполнитель должен обеспечить бесперебойное функционирование компонентов, подсистем кластера виртуализации, соответствующих программно-технических средств, обеспечивающих функционирование и доступность компонентов, подсистем кластера виртуализации и сервисов, входящих в его состав.

Исполнитель должен предоставить сервис-менеджера, отвечающего за оказание услуги по сопровождению кластера виртуализации, включая обеспечение технической поддержки профильных сотрудников и администраторов кластера виртуализации Заказчика. Сервис-менеджер является для Заказчика единой точкой входа по всем организационным вопросам, касающимся сопровождения ПО и программно-технических средств кластера.

При наличии замечаний у Заказчика на протяжении всего срока действия Договора Исполнитель вносит изменения в электронную версию рабочей и технической документации относящейся к кластеру виртуализации. За 15 (пятнадцать) календарных дней до окончания срока Договора Исполнитель должен предоставить Заказчику на бумажном или электронном носителе те экземпляры документации, которые корректировались в соответствии с требованиями Заказчика.

В случае возникновения инцидентов при функционировании оборудования и ПО компонентов, систем, подсистем кластера виртуализации в процессе диагностики или мониторинга, специалист Исполнителя должен в срок не более 5 минут зарегистрировать заявку и обеспечить начало восстановительных работ. В случае, если инцидент относится к приоритету 1 или 2 (Таблица 1. Критерии определения приоритета инцидентов), то специалист Исполнителя до регистрации заявки должен сообщить ответственному лицу Заказчика о данном факте.

В случае выхода из строя оборудования специалист Исполнителя совместно с ответственным представителем Заказчика составляют техническое заключение и соответствующий акт профильной комиссии Заказчика, если оборудование вышло из строя в результате нарушения правил эксплуатации Заказчиком или в результате физического, химического и прочего внешнего воздействия со стороны Заказчика, в заключении фиксируется факт нарушения правил эксплуатации вышедшего из строя оборудования (с приведением описания возможных дефектов, приведших к выходу оборудования из строя). В данном случае замена оборудования или его ремонт осуществляется Заказчиком за счет собственных денежных средств.

Устранение нештатных ситуаций в функционировании компонентов, систем, подсистем кластера виртуализации (прикладное программное обеспечение, программно-технические средства, общесистемное программное обеспечение) должно выполняться в соответствии со следующими требованиями:

* Исполнитель должен обеспечить контроль функционирования и решать все инциденты, связанные с функционированием прикладного ПО компонентов, систем, подсистем кластера виртуализации, программно-технических средств, общесистемного ПО, обеспечивающих работу компонентов и участвующих в предоставлении доступности компонентов, подсистем кластера виртуализации пользователям в рамках закрепленных по Договору объёмах работ согласно настоящему техническому заданию.
* Исполнитель обеспечивает устранение нештатных ситуаций с момента возникновения в соответствии с требованиями и сроками оказания услуг, приоритетам запросов в рамках закрепленных по Договору объёмах работ согласно настоящему техническому заданию.

**Таблица 1.** Критерии определения приоритета инцидентов

|  |  |
| --- | --- |
| Приоритет 1 | Присутствует неисправность прикладного ПО, и/или баз данных, и/или программно-технических средств, и/или общесистемного ПО, которая привела к остановке одного или нескольких процессов деятельности Заказчика. |
| Приоритет 2 | Нарушены функционирование прикладного ПО, и/или баз данных, и/или программно-технических средств, и/или общесистемного ПО, и/или передача данных между подсистемами/ компонентами, внутри подсистем/компонентов КВ, что затрудняет деятельность Заказчика. |
| Приоритет 3\* | Обнаружена неисправность прикладного ПО, и/или баз данных, и/или программно-технических средств, и/или общесистемного ПО, которая не влияет на работоспособность технологического процесса Заказчика, или неисправность, связанная с выходом из строя АРМ пользователей. |
| Приоритет 4 | Выявлены предпосылки к возникновению сбоя прикладного ПО, и/или баз данных, и/или программно-технических средств, и/или общесистемного ПО, или Заказчику необходима консультация. Работоспособность технологического процесса Заказчика не нарушена. |
| Приоритет 5 | Заявка на доработку. Работоспособность технологического процесса Заказчика не нарушена. |

**Таблица 2.** Параметры решения заявок

|  |  |
| --- | --- |
| Время  реакции | Определяется как временной интервал с момента возникновения инцидента (или с момента регистрации Пользователем соответствующей заявки) до момента, когда специалист Исполнителя примет инцидент (заявку) в работу. Время приема в работу фиксируется. |
| Время восстановления | Определяется как временной интервал, необходимый специалистам Исполнителя для восстановления штатного функционирования системы. Отсчет времени осуществляется с момента принятия специалистом Исполнителя инцидента в работу до момента восстановления штатного функционирования системы. |
| Время  решения | Определяется как временной интервал, необходимый специалистам Исполнителя для представления окончательного приемлемого для Заказчика решения проблемы. Отсчет времени начинается с момента восстановления штатного функционирования системы, но не позже максимального времени восстановления для каждого из компонент. Отсчет времени останавливается в момент, когда окончательное решение проблемы принято ответственным за компонент лицом Заказчика (приоритет 1 и 2) или пользователем, заявившем об инциденте (приоритет 3 и 4). |

Примечание: \*Срок исполнения заявок с приоритетом 3 и 4 может быть увеличен из-за сложности решения, по согласованию с Заказчиком. Согласование срока исполнения осуществляется сервис-менеджером с заявителем в рабочем порядке, о чем делается соответствующая запись в Журнале заявок.

**Таблица 3.** Критерии срочности решения заявок

|  |  |
| --- | --- |
| Срочная | Критерий может быть применен к имеющей 3 приоритет заявке только после согласования заявителя с руководителем ДИТ (или лицом его замещающим) и доступен для установки только сотрудникам ДИТ. Имеющая данный приоритет заявка принимается в работу вне очереди не зависимо от ее сложности. Срок ее выполнения согласовывается сотрудником с руководителем ДИТ (или лицом его замещающим). |
| Обычная | Критерий устанавливается по умолчанию. Заявка, имеющая срочность «Обычная», обрабатывается в порядке очереди установленным порядком. |

**Таблица 4.** Показатели назначения при взятии в работу и решении инцидентов (если не указано иное)

| **№** | **Описание** | **Максимальный срок** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием инцидента в работу или обоснованное его отклонение (время реакции) | 5 минут |
| 2 | Приоритет 1 (восстановление/решение) | 2 часа/24 часа |
| 3 | Приоритет 2 (восстановление/решение) | 4 часа/24 часа |
| 4 | Приоритет 3 (восстановление/решение) | 24 часа/48 часов |
| 5 | Приоритет 4 (восстановление/решение) | 48 часов/96 часов |
| 6 | Приоритет 5 (заявка на доработку) | по согласованию с Заказчиком, но не более чем 45 календарных дней |

В случае, если причиной возникновения нештатной ситуации является ошибка и/или сбой в работе ПО, подлежащие устранению в рамках гарантийных обязательств, то устранение причин возникновения такой нештатной ситуации осуществляется в рамках гарантийных обязательств.

Обеспечение бесперебойной работы прикладного ПО компонентов, систем, подсистем кластера виртуализации и программно-технических средств, обеспечивающих доступность компонента, должно осуществляться в соответствии Техническим требованием и эксплуатационной документацией.

На оказанные услуги Исполнитель предоставляет гарантию качества. Срок предоставления гарантии качества оказанных услуг не менее 12 месяцев со дня подписания Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных услуг.

Оценка качества оказанных услуг.

Коэффициент доступности измеряется по следующей формуле: **Кд = Тф/Ту**, где: **Кд** - Коэффициент доступности; **Тф** – Расчетное время функционирования объекта обслуживания – это фактическое время в отчетном периоде, в течение которого объект обслуживания функционировал. Равняется разнице между общим временем в отчетном периоде, в течение которого объект обслуживания функционировал бы непрерывно, минус сумма отрезков времени, в течение которых объект обслуживания не функционировал; **Ту** – Общее время в отчетном периоде, в течение которого объект обслуживания функционировал бы непрерывно.

В случае, если компонент состоит из группы модулей, коэффициент доступности для компонента определяется как минимальное число из рассчитанных значений коэффициентов по каждой группе модулей, входящих в состав компонента.

**Таблица 5.** Оценка качества оказанных услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Коэффициент доступности компонентов, систем подсистем, сервисов кластера виртуализации МУМЦФМ, включая программно-технические средства, обеспечивающие их работу** | **Степень оказания услуг**  **(% исполнения)** |
| 1 | равно и более 0,99 | 100% |
| 2 | равно и более 0,95 и менее 0,99 | 90% |
| 3 | равно и более 0,90 и менее 0,95 | 70% |
| 4 | менее 0,90 | 50% |

Каждому значению коэффициента доступности соответствует конкретный процент оказанных услуг.

В случае, если Исполнитель не обеспечивает Степень оказания услуг, равную 100%, то стоимость оказания услуг определяется с учетом штрафов, рассчитанных в соответствии с п.5.5 Договора.

В случае, если за отчетный период среднее значение коэффициента доступности будет меньше, чем 0,95, то Заказчик вправе расторгнуть Договор с Исполнителем в одностороннем порядке в соответствии с действующим законодательством.

Для расчета параметров функционирования компонента все нештатные ситуации и инциденты с Приоритетом 1 и 2 должны фиксироваться с точным указанием времени возникновения инцидента и времени восстановления функционирования компонента.

Плановые остановки работы компонента, согласованные с Заказчиком, не отражаются на коэффициенте доступности компонента.

Неисправности и сбои в работе программно-технических средств, не влекущие за собой остановку работы компонента, не отражаются на коэффициенте доступности компонента. Восстановление работоспособности программно-технических средств в таких случаях Исполнитель должен обеспечивать в соответствии с Приоритетом 3.

Если инцидент связан с выходом из строя одного из физических серверов, входящих в состав кластера виртуализации, но сервис (система, подсистема) кластера доступен с другого физического сервера и в целом обеспечивается штатное функционирование сервиса (системы, подсистемы), то такой инцидент не отражается на коэффициенте доступности, инциденту присваивается Приоритет 3.

Незначительные отклонения в функционировании сервиса (системы, подсистемы) (приоритет 3 и 4), а также заявки на доработку сервиса (системы, подсистемы) не отражаются на коэффициенте доступности, но также должны регистрироваться.

Устранение нештатных ситуаций в функционировании программно-технических средств, обеспечивающих работу кластера виртуализации должно выполняться с понедельника по пятницу включительно с 9:00 до 21:00 часов (время московское).

Исполнитель должен обеспечить выполнение регламентно-профилактических мероприятий на сервисах, системах, подсистемах кластера виртуализации, соответствующих базах данных и программно-технических средствах, обеспечивающих функционирование и доступность сервиса (системы, подсистемы) круглосуточно семь дней в неделю в соответствии с настоящими техническими требованиями и документацией на кластер виртуализации в рамках закрепленных по Договору объёмах работ согласно настоящему техническому заданию.

Мероприятия по обслуживанию и сопровождению (включая внесение изменений в программный код) программно-технических средств должны включать в себя следующие мероприятия, выполняемые специалистами Исполнителя в рамках закрепленных по Договору объёмах работ согласно настоящему техническому заданию:

* обновление по запросу Заказчика ПО, в том числе предоставляемого Заказчиком;
* поддержание в актуальном состоянии данных, содержащих перечень и характеристики обслуживаемых программно-технических средств, и ежеквартальное предоставление этих данных Заказчику;
* ежедневные мониторинг, тестирование, диагностика оборудования и ПО, обеспечивающих работу компонентов;
* по необходимости оптимизация производительности программно-технических средств;
* ежедневный контроль настроек, в том числе и в части защиты информации во взаимодействии с ответственным сотрудником ДИТ и иными лицами, уполномоченными Заказчиком на решение вопросов информационной безопасности;
* ежедневный контроль технического состояния и конфигураций поддерживаемого ПО и программно-технических средств;
* ежедневный анализ корректности работы поддерживаемой конфигурации оборудования и ПО;
* ежеквартальная подготовка предложений по переходу на новые версии операционных систем и другого ПО, а также внедрению новых технологий повышения производительности и отказоустойчивости;
* оказание услуг по сопровождению (включая внесение изменений в программный код) программно-технических средств, настройке новых схем и конфигураций, повышающих производительность и отказоустойчивость;
* регистрация результатов оказания услуг.

В течение отчетного периода должно быть обеспечено выполнение следующих параметров функционирования КВ:

Коэффициент доступности КВ (Кд) - не менее 0,98.

Консультации осуществляются по телефону, электронной почте, иными доступными средствами связи.

Исполнитель не осуществляет:

* Сопровождение пользовательских операционных систем.
* Прием запросов от конечных пользователей Заказчика.
* Консультации конечных пользователей Заказчика.

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. |

**Приложение № 2**

**к Договору №\_\_\_\_\_** **«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2023 г.**

**ФОРМА АКТА СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ**

**АКТ**

**сдачи-приемки оказанных услуг**

**к Договору № от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2023 г.**

|  |  |
| --- | --- |
| г. Москва | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г. |

Автономная некоммерческая организация «Международный учебно-методический центр финансового мониторинга» (МУМЦФМ), именуемая в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, именуемые в дальнейшем при совместном упоминании «Стороны», а каждая в отдельности – «Сторона», с соблюдением требований законодательства Российской Федерации, подписали настоящий Акт сдачи-приемки оказанных услуг о нижеследующем:

1. В соответствии с Договором № от **« » \_\_\_\_\_\_\_ 2023** года Исполнитель оказал услуги по технической поддержке и сопровождению кластера виртуализации для электронных сервисов в сфере ПОД/ФТ (далее - услуги).

2. Стоимость услуг за «*название месяца*» 2024 г. по Договору № от **« » \_\_\_\_\_\_\_ 2023** года составляет \_\_\_\_\_ (Сумма прописью) рублей 00 копеек, включая НДС.

3. Услуги оказаны в полном объеме, в установленные сроки и с надлежащим качеством.

4. Стороны по качеству и срокам исполнения условий Договора взаимных претензий не имеют.

5. Отчёт об оказанных услугах прилагается.

6. Настоящий Акт сдачи-приемки оказанных услуг составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон, которые имеют одинаковую юридическую силу.

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК** | **ИСПОЛНИТЕЛЬ** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  МП | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  МП |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ФОРМА СОГЛАСОВАНА:**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. |