

ДОГОВОР

оказания услуг по предоставлению ресурсов для размещения резервной географически разнесенной ИТ инфраструктуры

г. Москва

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Исполнитель - Акционерное общество «КОНСИСТ – ОПЕРАТОР СВЯЗИ» (АО «КОНСИСТ-ОС»).

Заказчик – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, присоединившееся к настоящему Договору в целом.

Договор - настоящий Договор оказания услуг по предоставлению ресурсов для размещения резервной географически разнесенной ИТ инфраструктуры, заключение которого осуществляется путем присоединения Заказчика в целом к условиям Договора в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Стороны - Исполнитель и Заказчик.

Заявление о присоединении -- документ о присоединении Заказчика к настоящему Договору в целом, составленный по форме Приложения № 7 к Договору.

Сайт Исполнителя - официальная страница АО «КОНСИСТ-ОС» <http://www.consyst-os.ru> в сети интернет.

Отчетный период - календарный месяц, в течение которого Исполнителем оказывалась Услуга.

Рабочий день - день, официально считающийся в текущем году рабочим на территории Российской Федерации при пятидневной рабочей неделе.

Уровень обслуживания – совокупность параметров качества оказываемой Услуги, указанная в «Соглашении об уровне обслуживания» (Приложение № 2 к Договору).

Технологическая площадка – специализированное помещение, расположенное по адресу: Тверская область, г. Удомля, площадка Опорного центра обработки данных (далее – ОЦОД), в котором размещается серверное и сетевое оборудование Заказчика, и предоставляются Услуги.

Программно-аппаратный комплекс (далее по тексту – «ПАК») – совокупность оборудования и программного обеспечения, обеспечивающая оказание предусмотренных Договором Услуг. Состав и конфигурация предоставляемого Исполнителем ПАК Заказчику приводятся в соответствующей Спецификации.

PUE - Коэффициент эффективности использования энергии.

Тариф за электроэнергию (Т) – определяется условиями поставки электрической энергии (мощности) гарантирующим поставщиком по первой ценовой категории.

Электрическая мощность стойки (Р) – значение фактической электрической мощности, потребленной ПАК за Отчетный период.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику услугу по предоставлению ресурсов для размещения резервной географически разнесенной ИТ инфраструктуры Заказчика на Технологической площадке (далее – Услуга) в соответствии с условиями Договора и Приложений к нему, а Заказчик обязуется принимать и оплачивать оказанную услугу.

2.2. Наименование, объем и стоимость Услуги указаны в Приложении № 1 к Договору, являющемся его неотъемлемой частью.

3. УСЛОВИЯ ДОГОВОРА ПРИСОЕДИНЕНИЯ

3.1. Присоединение к Договору.

3.1.1. Текст Договора опубликован на сайте Исполнителя.

3.1.2. Заказчик присоединяется к Договору в целом.

3.1.3. Присоединение к настоящему Договору осуществляется путем подписания и предоставления заинтересованной стороной Исполнителю двух экземпляров Заявления о присоединении к Договору по форме Приложения № 7 к настоящему Договору по адресу, указанному в разделе 15 Договора. Исполнитель, получивший Заявление о присоединении, акцептует оферту Заказчика в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента её получения, либо в случае отсутствия технической возможности оказания услуги направляет отказ от акцепта (молчание Исполнителя не является акцептом).

3.1.4. Акцепт Заявления о присоединении происходит путем направления одного экземпляра Заявления о присоединении с отметкой о регистрации Исполнителем в адрес Заказчика, указанный в Заявлении о присоединении. Дополнительно Исполнитель в течении 24 часов после регистрации Заявления о присоединении направляет скан - копию подписанного Заявления о присоединении по электронной почте или факсу, указанным в Заявлении о присоединении.

3.1.5. С даты регистрации и направления Исполнителем Заявления о присоединении, сторона, подавшая Заявление о присоединении, считается присоединившейся к Договору и является Стороной по Договору (Заказчик).

3.1.6. После присоединения к Договору Стороны вступают в соответствующие договорные отношения на 1 (один) год, если ни одна из Сторон не выразит желание расторгнуть договор.

3.2. Изменение Договора.

3.2.1. Внесение изменений (дополнений) в Договор, включая приложения к нему, производится Исполнителем.

3.2.2. Уведомление о внесении изменений (дополнений) в Договор осуществляется Исполнителем путем обязательного размещения указанных изменений (дополнений) на сайте Исполнителя.

Обязанность по отслеживанию на сайте Исполнителя информации о вносимых в Договор изменениях и дополнениях лежит на Заказчике.

3.2.3. Все изменения (дополнения), вносимые Исполнителем в Договор по собственной инициативе и не связанные с изменением действующего законодательства Российской Федерации вступают в силу и становятся обязательными для сторон по истечении тридцати календарных дней с даты размещения указанных изменений и дополнений к Договору на сайте Исполнителя.

3.2.4. Все изменения (дополнения), вносимые Исполнителем в Договор в связи с изменением действующего законодательства Российской Федерации, вступают в силу одновременно с вступлением в силу изменений (дополнений) в указанных актах.

3.2.5. Любые изменения и дополнения к Договору с момента их вступления в силу распространяются на обе Стороны Договора. В случае несогласия с изменениями (дополнениями) Сторона Договора имеет право до вступления в силу таких изменений (дополнений) на расторжение Договора в порядке, предусмотренном п.3.3 настоящего Договора.

3.2.6. Все приложения, изменения и дополнения к настоящему Договору являются его составной и неотъемлемой частью.

3.3. Расторжение Договора.

3.3.1. Договор может быть досрочно расторгнут в следующих случаях:

– по соглашению Сторон;

– по инициативе одной из Сторон;

– по иным основаниям, указанным в настоящем Договоре.

3.3.2. В случае расторжения Договора Сторона инициатор письменно уведомляет другую Сторону о своих намерениях не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты расторжения Договора.

3.3.3. Исполнитель вправе в одностороннем внесудебном порядке досрочно расторгнуть настоящий Договор путем направления письменного уведомления Заказчику за 30 (тридцать) календарных дней до момента расторжения договора в случае неисполнения Заказчиком обязанностей, предусмотренных п. 5.3.21, п. Error: Reference source not found2 Договора.

3.3.4. Прекращение действия Договора или односторонний отказ от исполнения Договора согласно п.3.3.2 Договора или расторжение Договора по иным основаниям не освобождает Стороны от исполнения их обязательств по Договору, в том числе финансовых, возникших во время его действия и от ответственности за нарушение договорных обязательств, допущенные в период действия Договора.

3.3.5. В случае истечения срока действия либо досрочного расторжения Договора отключение оборудования Заказчика от сетевой инфраструктуры Исполнителя и вывоз его с Технологической площадки осуществляется Сторонами в порядке, указанном в «Регламенте взаимодействия Сторон» (Приложении № 3 к Договору).

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Исполнитель обязуется:

4.1.1. Оказывать Заказчику Услугу в объеме и в сроки, предусмотренные настоящим Договором и Приложениями к нему.

4.1.2. При оказании Услуги руководствоваться «Соглашением об уровне обслуживания» (Приложение № 2 к Договору), «Регламентом взаимодействия сторон» (Приложение №3 к Договору).

4.2. Исполнитель имеет право:

4.2.1. Самостоятельно определять количество специалистов, необходимых для оказания Услуги, а также график их работы. В случае необходимости Исполнитель имеет право привлекать для исполнения обязательств по настоящему Договору третьих лиц, при этом Исполнитель в полном объеме несет ответственность за действия/бездействие привлеченных Исполнителем третьих лиц перед Заказчиком.

4.2.2. Запрашивать у Заказчика разъяснения и уточнения необходимые Исполнителю для надлежащего оказания Услуги.

4.2.3. Требовать оплаты Услуг, оказанных Заказчику в рамках настоящего Договора.

4.3. Заказчик обязуется:

4.3.1. Своевременно принимать и оплачивать Услуги Исполнителя в размере и в сроки, установленные настоящим Договором.

4.3.2. Предоставлять в согласованные сроки Исполнителю по его требованию все необходимые для оказания им Услуги материалы, документы и сведения технического и организационного характера.

4.3.3. Своими силами и за свой счет доставить оборудование Заказчика на Технологическую площадку Исполнителя. Передать Исполнителю оборудование в порядке, предусмотренном «Регламентом взаимодействия Сторон» (Приложение №3 к настоящему Договору), по Акту приема-передачи оборудования, подписываемому уполномоченными представителями Сторон по форме, указанной в Приложении №5 к настоящему Договору.

4.3.4. Соблюдать правила пожарной безопасности и техники безопасности, требования Госсанэпиднадзора, а также пропускной режим и режим безопасности, установленные у Исполнителя, требования отраслевых правил и норм, действующих в сфере деятельности Заказчика и Исполнителя в отношении Технологической площадки и предоставленного Исполнителем оборудования.

4.3.5. Не производить прокладок скрытых и открытых проводок и коммуникаций (за исключением оптических и слаботочных сетей передачи данных организованных между стойками Заказчика), перепланировок и переоборудования Технологической площадки без предварительного письменного разрешения Исполнителя. При наличии необходимости у Заказчика прокладки проводок и коммуникаций, перепланировок и переоборудования Технологической площадки и при наличии письменного разрешения

Исполнителя, соответствующие работы выполняются за счет Заказчика. Затраты на проведение вышеуказанных работ не подлежат возмещению Исполнителем.

4.3.6. В случае обнаружения Исполнителем самовольных перестроек, нарушения целостности стен, перегородок или перекрытий, переделок или прокладок сетей, проводок и иных коммуникаций на Технологической площадке (за исключением оптических и слаботочных сетей передачи данных, организованных между стойками Заказчика), Заказчик обязан устранить произведенные переделки в сроки, установленные письменным требованием Исполнителя.

4.3.7. Не производить подключение любого оборудования к оборудованию Исполнителя и иному оборудованию, не принадлежащему Заказчику, без предварительного письменного разрешения Исполнителя.

4.3.8. По окончании срока действия Договора или в случае его досрочного расторжения вывезти оборудование, принадлежащее Заказчику, с Технологической площадки в течение 10 дней с даты окончания срока действия Договора либо его расторжения.

4.3.9. Обеспечивать Исполнителю возможность доступа к размещенному оборудованию Заказчика в соответствии с Регламентом взаимодействия Сторон (Приложение №3 к настоящему Договору).

4.3.10. В случае предоставления Исполнителем доступа к учетной информации обеспечить ее конфиденциальность в соответствии с разделом 11 настоящего Договора.

4.3.11. Осуществлять вынос (внос) с (на) Технологической площадки Исполнителя оборудования, принадлежащего Заказчику, в порядке, предусмотренном «Регламентом взаимодействия Сторон» (Приложение №3 к Договору). Передача оборудования оформляется Актом приема-передачи оборудования, подписываемым уполномоченными представителями Сторон, по форме, приведенной в Приложении №5 к настоящему Договору.

4.3.12. Оказывать содействие в работе представителей Исполнителя, включая участие специалистов и ответственных лиц Заказчика и/или его представителей в переговорах с представителями Исполнителя, согласование, утверждение и приемку Услуги.

4.3.13. При обращении к Исполнителю по телефону через контакт-центр за любой информацией, Заказчик для получения необходимой информации обязан действовать согласно предусмотренному регламенту взаимодействия.

4.4. Заказчик имеет право:

4.4.1. Контролировать процесс оказания Исполнителем Услуги по настоящему Договору, не вмешиваясь в производственную и хозяйственную деятельность Исполнителя.

4.4.2. Привлекать для обслуживания своего оборудования и выполнения работ в пределах стоек Заказчика сторонние организации. Согласование допуска сотрудников сторонних организации осуществляется в рамках процедур, указанных в Приложении № 3 Регламент взаимодействия сторон.

5. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1. Датой начала оказания Услуги по Договору является дата подписания Сторонами Акта о начале оказания Услуги, оформленному по форме, указанной в Приложении №5 к настоящему Договору.

5.2. Технические условия на размещение оборудования Заказчика на Технологической площадке указываются в «Технических условиях на размещение» (Приложение №4 к Договору).

5.3. Исполнитель вправе приостановить оказание Услуги в следующих случаях:

5.3.1. просрочки Заказчиком оплаты за оказанные Услуги на срок свыше 10 (десяти) рабочих дней или в случае поступления оплаты не в полном объеме - до момента полной оплаты;

5.3.2. если Заказчик эксплуатирует оборудование с нарушением правил технической эксплуатации, указанных в «Технических условиях на размещение» (Приложение № 4 к Договору) до момента выполнения Заказчиком требований Исполнителя по устранению нарушений;

5.3.3. если Исполнитель получает соответствующее законное указание о прекращении оказания Услуги в отношении Заказчика со стороны какого-либо государственного регулирующего органа до момента отмены указания;

5.4. В случае возникновения событий, указанных в п.п. 5.3.2 - Error: Reference source not found настоящего Договора, Исполнитель вправе незамедлительно после возникновения оснований приостановить оказание Услуги с одновременным направлением Заказчику уведомления о причинах такого приостановления.

5.5. В случае возникновения событий, указанных в п.п. 5.3.1 настоящего Договора, Исполнитель вправе приостановить оказание Услуги направив письменное предупреждение за 7 (семь) рабочих дней до даты предполагаемого приостановления.

5.6. В случае возникновения событий, указанных в п.п. 5.3.2 Заказчик обязуется в течение 24 часов после получения письменного уведомления Исполнителя устранить эти нарушения. Исполнитель возобновляет оказание Услуги Заказчику только после устранения Заказчиком нарушений.

Во всех указанных случаях Исполнитель обязуется продублировать информацию по электронному адресу и/или телефону уполномоченного представителя Заказчика.

5.7. Время приостановления оказания Услуги по основаниям, указанным в п. 5.3.1, 5.3.2 Договора, не считается перерывом в оказании Услуги и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств, предусмотренных настоящим Договором и Приложениями к нему. Стоимость Услуг в указанных случаях не уменьшается.

6. ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

6.1. Стоимость Услуги по настоящему Договору указана в Приложении № 1 к Договору.

6.2. Стоимость Услуги за неполный расчетный период рассчитывается пропорционально количеству календарных дней, в которые Услуга оказывалась.

6.3. Заказчик оплачивает Услугу ежемесячно не позднее 20-го числа отчетного месяца на основании счета Исполнителя, направленного по адресу электронной почты Заказчика, указанному в Заявлении о присоединении.

6.4. Все расчеты по настоящему Договору осуществляются в рублях РФ в безналичной форме путем перечисления в адрес Исполнителя по реквизитам, указанным в разделе 15 настоящего Договора.

6.5. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Все расходы, связанные с переводом денежных средств на счет Исполнителя, принимает на себя Заказчик.

7. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГ

7.1. Ежемесячно, не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным, Исполнитель направляет Заказчику подписанный со своей стороны Акт сдачи-приемки оказанной Услуги за отчетный месяц в двух экземплярах и счет-фактуру.

7.2. Документы, указанные в п. 7.1 Договора, отправляются на электронный адрес Заказчика, указанный в Заявлении о присоединении. Оригиналы документов должны быть доставлены в адрес Заказчика не позднее 7 (семи) рабочих дней с момента направления электронной версии.

7.3. Заказчик обязан подписать Акт сдачи-приемки оказанных услуг в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня его получения и вернуть один экземпляр Исполнителю, либо предоставить мотивированный отказ от подписания Акта.

7.4. В случае предъявления Заказчиком мотивированного отказа от приемки Услуги, Сторонами в течение десяти календарных дней составляется двусторонний протокол с перечнем необходимых доработок и сроков их выполнения.

7.5. В случае неполучения Исполнителем от Заказчика подписанного им Акта или письменного мотивированного отказа от приемки Услуг (п. 7.3 Договора), а также в случае уклонения Заказчика от получения документов (п. 7.2 Договора) Услуга считается оказанной Заказчику в полном объеме и надлежащего качества, принятой им без

претензий и замечаний и подлежит оплате, а Акт сдачи-приемки оказанных услуг считается им подписанным.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. Общие положения

8.1.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и настоящим Договором.

8.1.2. Каждая из Сторон является единственно ответственной за соблюдение лицензионного законодательства в отношении используемых ее сотрудниками аппаратных и программных средств.

8.1.3. Ни одна из Сторон ни при каких обстоятельствах не несет ответственности перед другой Стороной за «косвенные» убытки, которые включают, но не ограничиваются, потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности или репутации.

8.1.4. Заказчик и Исполнитель отвечают друг перед другом за правильность, достоверность и полноту передаваемых ими друг другу технических требований, документов, сведений и иной информации. В случае использования одной из Сторон недостоверной или неполной информации, полученной от другой Стороны, Сторона, получившая информацию, не несет ответственности за последствия, вызванные ее действиями на основании предоставленной недостоверной информации.

8.1.5. В случае просрочки в оплате Услуги Исполнитель имеет право потребовать от Заказчика уплаты пени в размере 0,1% (ноль целых одной десятой) процента от неоплаченной суммы за каждый день просрочки.

8.1.6. В случае просрочки оказания Услуги Заказчик имеет право потребовать от Исполнителя уплаты пени в размере 0,1% (ноль целых одной десятой) процента от не оказанных в срок Услуг за каждый день просрочки, но не более 10% (десяти) процентов от стоимости не оказанных в срок Услуг.

8.1.7. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязанностей по вывозу оборудования, предусмотренных п. 4.3.8 Договора, Исполнитель имеет право взыскать с Заказчика штраф в размере 1/30 от стоимости Услуги в месяц за каждый день нахождения оборудования Заказчика на Технологической площадке, начиная с даты окончания срока действия договора либо его досрочного расторжения по дату фактического вывоза оборудования.

8.1.8. В случае оказания Услуги ненадлежащего качества Заказчик имеет право потребовать компенсацию в размере, определяемом согласно схеме компенсации, указанной в пункте 7.2 Соглашения об уровне обслуживания (Приложение № 2 к настоящему Договору).

8.1.9. Ответственность за работоспособность оборудования, переданного Заказчиком Исполнителю для размещения на Технологической площадке, согласно настоящему Договору не переходит от Заказчика Исполнителю за исключением случаев невыполнения Исполнителем условий предоставления услуг в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания, являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора. При этом Исполнитель не несет ответственность за выход оборудования Заказчика из строя при соблюдении Исполнителем Соглашения об уровне обслуживания (Приложение №2 к настоящему Договору).

8.1.10. Уплата штрафных санкций не освобождает Стороны от выполнения обязательств по настоящему Договору.

8.2. Ответственность Заказчика:

8.2.1. Заказчик несет ответственность перед третьими лицами в случае предъявления любых претензий и исков такими третьими лицами, заключившими договоры с Заказчиком на оказание услуг, которые частично или полностью оказываются Заказчиком с помощью Услуги Исполнителя.

8.2.2. В случае, если к Исполнителю по вине Заказчика будут предъявлены со стороны третьих лиц какие-либо претензии, вытекающие из нарушения Заказчиком прав на

интеллектуальную собственность, исключительных прав, патентных, авторских, смежных или иных охраняемых законом прав, Заказчик обязуется принять на себя эти претензии и возместить Исполнителю все документально подтвержденные убытки и расходы, понесенные Исполнителем в связи с нарушением таких прав, и за свой счет и на свой риск незамедлительно принять меры к урегулированию заявленных претензий.

8.2.3. Заказчик полностью ответственен за сохранность своих учетных данных и за убытки или иной ущерб, которые могут возникнуть по причине несанкционированного использования этой информации по вине Заказчика. По факту утери, несанкционированного доступа к учетным данным или возможности возникновения такой ситуации Заказчик имеет право направить запрос Исполнителю на смену учетных данных. В этом случае Исполнитель по согласованию с Заказчиком осуществляет блокировку доступа к учетным данным Заказчика в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента получения запроса Заказчика. Срок подобной блокировки согласовывается Сторонами дополнительно. При этом Исполнитель не несет ответственности за извещение любых третьих лиц о временной приостановке доступа Заказчика к его информационной системе и за возможные последствия, возникшие в результате отсутствия такого извещения.

8.2.4. Заказчик несет ответственность за поддержание в актуальном состоянии списка его представителей, допущенных на Технологическую площадку и к размещенному на ней оборудованию Заказчика.

8.2.5. Заказчик несет ответственность за соответствие параметров своего размещаемого оборудования эксплуатационным требованиям и нормам, принятым на Технологической площадке Исполнителя.

8.2.6. Заказчик обязуется возместить Исполнителю документально подтвержденный ущерб, причиненный свойствами переданного оборудования, если Исполнитель, размещая оборудование Заказчика, не был письменно проинформирован об этих свойствах.

8.2.7. На основании дополнительного письменного запроса Исполнитель предоставляет сотрудникам Заказчика, чьи фамилия, имя, отчество, должность и иные сведения, предоставленные Исполнителю по его требованию, указаны Заказчиком в запросе, допуск для обеспечения круглосуточного контролируемого физического доступа на Технологическую площадку в соответствии с Регламентом взаимодействия Сторон в процессе оказания услуг (Приложение № 3 к настоящему Договору). Заказчик несет ответственность за безопасность и надлежащее использование пропусков на проход представителей Заказчика на территорию Технологической площадки. Пропуск не может быть передан третьим лицам. Исполнитель не несет ответственность за убытки, понесенные Заказчиком в результате потери пропусков и разглашения иных сведений по вине Заказчика. Подписывая настоящий Договор, Заказчик подтверждает, что им получены от своих сотрудников письменные согласия на обработку их персональных данных, запрошенные Исполнителем в соответствии с условиями настоящего пункта и на основании Федерального закона № 152-ФЗ от 27 июля 2006 г. «О персональных данных» в объеме, который необходим Исполнителю в целях оказания услуг по настоящему Договору.

8.2.8. Заказчик несет ответственность за документально подтвержденный ущерб, причиненный Исполнителю в результате повреждения и/или утраты оборудования Исполнителя и третьих лиц, разместивших свое оборудование на Технологической площадке, которые произошли в результате действий представителей Заказчика и/или привлекаемой Заказчиком третьей стороны, либо по иным основаниям, входящим в зону ответственности Заказчика.

8.3. Ответственность Исполнителя:

8.3.1. Исполнитель не контролирует содержание информации, хранимой, публикуемой или распространяемой Заказчиком с использованием предоставленной Услуги, и не несет никакой ответственности за точность, качество и содержание такой информации.

8.3.2. Исполнитель не несет ответственность за нарушение Заказчиком прав третьих лиц, включая, но не ограничиваясь этим, нарушение Заказчиком прав на интеллектуальную собственность, исключительных прав, патентных, авторских, смежных или иных

охраняемых законом прав, в том числе за нарушение, совершенное с использованием Услуги, предоставляемой Исполнителем.

8.3.3. Исполнитель не несет ответственность за сбои в телекоммуникационных сетях, не находящихся под контролем Исполнителя в соответствии с «Соглашением об уровне обслуживания» (Приложение № 2 к настоящему Договору).

8.3.4. Исполнитель не несет ответственность за последствия изменений в размещаемом оборудовании и установленном на нем программном обеспечении, не согласованных с Исполнителем, и не гарантирует работоспособность ПАК Заказчика в случае внесения таких изменений Заказчиком.

8.3.5. Исполнитель не является ответчиком или соответчиком по любым обязательствам и расходам, связанным с нарушением положений настоящего Договора Заказчиком или третьими лицами, использующими учетные данные Заказчика; или связанным с помещением или передачей любого сообщения, информации, программного обеспечения или других материалов Заказчиком или другими лицами, использующими его учетные данные.

8.3.6. Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком в размере документально подтвержденного ущерба, причиненного Заказчику (если другое не предусмотрено положениями настоящего Договора) в результате утраты или повреждения размещаемого оборудования Заказчика, а также невозможности работы оборудования ПАК Заказчика по вине Исполнителя в результате:

8.3.6.1. Нарушения режимов электропитания;

8.3.6.2. Нарушения допустимых параметров в помещении согласно Приложения № 2 к настоящему Договору;

8.3.6.3. Повреждений, нанесенных персоналом Исполнителя или представителями третьей стороны, привлекаемой Исполнителем для оказания Услуг по настоящему Договору;

8.3.6.4. Повреждений, нанесенных иными лицами, не являющимися представителями Заказчика и/или привлекаемой Заказчиком третьей стороны, допущенными на Технологическую площадку с получением доступа от Исполнителя, или проникших на Технологическую площадку в результате халатности Исполнителя и/или несоблюдении им «Регламента взаимодействия Сторон» (Приложение № 3 к Договору).

8.3.7. Исполнитель не несет ответственность за работоспособность оборудования Заказчика.

8.3.8. Исполнитель не несет ответственность за утрату или повреждение оборудования Заказчика, в случаях, когда утрата или повреждение произошли из-за свойств оборудования Заказчика, о которых Заказчик, размещая его на Технологической площадке, не упомянул в Акте приема-передачи.

8.4. Ответственность сторон при утрате и повреждении оборудования.

8.4.1. Исполнитель несет ответственность за оборудование Заказчика согласно Приложения № 2 к Договору. Помимо этого, Исполнитель несет ответственность за утрату или повреждение оборудования Заказчика в случае, если они явились результатом действий Исполнителя. Риск случайного повреждения или утраты оборудования (по любым причинам) переходит от Исполнителя к Заказчику в момент возврата Оборудования Заказчику по Акту приема-передачи.

8.4.2. Заказчик несет ответственность за утрату или повреждение оборудования и технических средств Исполнителя, предоставленных в пользование Заказчику.

8.4.3. Заказчик несет ответственность за утрату или повреждение оборудования, размещенного на Технологической площадке Исполнителя и не принадлежащего Заказчику, которое произошло в результате действий Заказчика и/или привлекаемой Заказчиком третьей стороны (в том числе допущенной на Технологическую площадку с получением доступа от Исполнителя по запросу Заказчика в соответствии с «Регламентом взаимодействия Сторон» (Приложение № 3 к Договору).

8.4.4. Факт повреждения или утраты оборудования, его причины, а также размер и сроки возмещения или оплаты восстановительного ремонта определяются на основании

составляемого Сторонами Акта о повреждении (утрате) оборудования по форме, указанной в Приложении №5 к настоящему Договору.

8.4.5. В случае отсутствия спора Сторон о причинах повреждения оборудования Заказчика и признания Исполнителем своей ответственности сумма восстановительного ремонта определяется путем переговоров между Сторонами и фиксируется в соответствующем Акте (п. 8.4.4).

8.4.6. В случае наличия спора Сторон о причинах утраты или повреждения оборудования, а также о стоимости утраченного оборудования или восстановительного ремонта, Стороны имеют право проведения полной технической экспертизы технического состояния поврежденного оборудования. При этом техническая экспертиза должна быть проведена либо изготовителем данного оборудования, либо иной организацией, компетентной, уполномоченной на осуществление данных действий изготовителем поврежденного оборудования и имеющей необходимые разрешающие документы на проведение указанных мероприятий. Результатом проведения технической экспертизы является Акт экспертизы технического состояния поврежденного оборудования, в котором должна быть установлена стоимость его восстановительного ремонта, если таковой может быть произведен. Расходы по проведению технической экспертизы несет Сторона, признанная по Акту технической экспертизы виновной в утрате или повреждении оборудования.

9. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по договору, если их неисполнение или частичное неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы.

9.2. Под обстоятельствами непреодолимой силы понимают такие обстоятельства, которые возникли на территории Российской Федерации после заключения договора в результате непредвиденных и непредотвратимых событий, неподвластных сторонам, включая, но, не ограничиваясь: пожар, наводнение, землетрясение, другие стихийные бедствия, запрещение властей, террористический акт, экономические и политические санкции, введенные в отношении Российской Федерации и (или) ее резидентов, при условии, что эти обстоятельства оказывают воздействие на выполнение обязательств по договору и подтверждены соответствующими уполномоченными органами и/или вступившими в силу нормативными актами органов власти.

9.3. Сторона, исполнению обязательств которой препятствует обстоятельство непреодолимой силы, обязана в течение 5 (Пяти) рабочих дней письменно информировать другую Сторону о случившемся и его причинах. Возникновение, длительность и (или) прекращение действия обстоятельства непреодолимой силы должно подтверждаться сертификатом (свидетельством), выданным компетентным органом государственной власти или Торгово-промышленной палатой Российской Федерации или субъекта Российской Федерации. Сторона, не уведомившая вторую сторону о возникновении обстоятельства непреодолимой силы в установленный срок, лишается права ссылаться на такое обстоятельство в дальнейшем.

9.4. Если после прекращения действия обстоятельства непреодолимой силы, по мнению Сторон, исполнение договора может быть продолжено в порядке, действовавшем до возникновения обстоятельств непреодолимой силы, то срок исполнения обязательств по договору продлевается соразмерно времени, которое необходимо для учета действия этих обстоятельств и их последствий.

9.5. В случае если обстоятельства непреодолимой силы действуют непрерывно в течение 3 (трех) месяцев, любая из Сторон вправе потребовать расторжения договора.

10. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

10.1. Обращение Стороной в суд допускается только после предварительного направления претензии (второй) другой Стороне и получения ответа (или пропуска срока, установленного на ответ) этой Стороны.

Заинтересованная Сторона направляет другой Стороне письменную претензию, подписанную уполномоченным лицом. Претензия направляется адресату заказным письмом с уведомлением о вручении посредством почтовой связи либо с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование отправления, либо вручается под расписку.

К претензии должны быть приложены документы, обосновывающие предъявленные заинтересованной Стороной требования (в случае их отсутствия у другой Стороны), и документы, подтверждающие полномочия лица, подписавшего претензию. Указанные документы предоставляются в форме копий, заверенных печатью Стороны и подписью лица, уполномоченного действовать от имени Стороны. Претензия, направленная без документов, подтверждающих полномочия подписавшего ее лица (а также полномочия лица, заверившего копии), считается непредъявленной и рассмотрению не подлежит.

Сторона, которой направлена претензия, обязана рассмотреть полученную претензию и в письменной форме уведомить заинтересованную Сторону о результатах ее рассмотрения в течение 10 (десяти) дней со дня получения претензии с приложением обосновывающих документов, а также документов, подтверждающих полномочия лица, подписавшего ответ на претензию. Ответ на претензию направляется адресату заказным письмом с уведомлением о вручении посредством почтовой связи либо с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование отправления, либо вручается под расписку.

10.2. Любой спор, разногласие или претензия, вытекающие из настоящего Договора и возникающие в связи с ним, в том числе связанные с его нарушением, заключением, изменением, прекращением или недействительностью рассматриваются в Арбитражном суде г. Москвы.

11. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

11.1. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность в соответствии с «Договором о конфиденциальности» (Приложение № 6 к Договору).

12. ПРАВА НА ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНУЮ СОБСТВЕННОСТЬ

12.1. Ничто в настоящем Договоре не может быть интерпретировано как предоставление каких-либо прав на интеллектуальную собственность или как уступку прав на интеллектуальную собственность одной Стороны другой Стороне.

12.2. Каждая Сторона самостоятельно несет ответственность за любые убытки, ущерб, или расходы, понесенные ею в связи с нарушением прав третьих лиц на интеллектуальную собственность в ходе исполнения настоящего Договора.

13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

13.1. Любые уведомления, извещения, требования, составленные в письменной форме, подписанные уполномоченным представителем Стороны, направленные другой Стороне по электронной почте в виде скан-копии с использованием адресов, указанных в настоящем пункте, считаются имеющими юридическую силу, что не освобождает Сторону-отправителя от вручения или направления оригиналов этих документов почтовым отправлением по адресу места нахождения или почтовому адресу, указанному в п. 15 Договора, в течение 5 (пяти) дней с момента направления по электронной почте.

Со стороны Исполнителя: по адресу, указанному в п. 15 Договора

Со стороны Заказчика: по адресу, указанному в Заявлении о присоединении.

13.2. Стороны не вправе передавать третьим лицам, равно как и использовать не в целях настоящего Договора коммерческую информацию, ставшую им известной (доступной) в рамках заключения и исполнения настоящего Договора и составляющую коммерческую тайну Сторон, а также другую информацию ограниченного распространения.

13.3. Уступка требования по настоящему Договору третьим лицам производится исключительно с письменного согласия Сторон.

13.4. Стороны обязуются выполнять Соглашение о предоставлении сведений в отношении всей цепочки собственников и руководителей, включая бенефициаров (в том числе конечных), являющееся неотъемлемой частью договора.

13.5. При исполнении настоящего Договора Стороны соблюдают и будут соблюдать в дальнейшем все применимые законы и нормативные акты, включая любые законы о противодействии взяточничеству и коррупции.

Стороны и любые их должностные лица, работники, акционеры, представители, агенты, или любые лица, действующие от имени или в интересах или по просьбе какой либо из Сторон в связи с настоящим Договором, не будут прямо или косвенно, в рамках деловых отношений в сфере предпринимательской деятельности или в рамках деловых отношений с государственным сектором, предлагать, вручать или осуществлять, а также соглашаться на предложение, вручение или осуществление (самостоятельно или в согласии с другими лицами) какого-либо платежа, подарка или иной привилегии с целью исполнения (воздержания от исполнения) каких-либо условий настоящего Договора, если указанные действия нарушают применимые законы или нормативные акты о противодействии взяточничеству и коррупции.

13.6. Каждая Сторона гарантирует другой Стороне, что:

- сторона вправе заключать и исполнять Договор;
- заключение и/или исполнение Стороной Договора не противоречит прямо или косвенно никаким законам, постановлениям, указам, прочим нормативным актам, актам органам государственной власти и/или местного самоуправления, локальным нормативным актам Стороны, судебным решениям;
- стороной получены все и любые разрешения, одобрения и согласования, необходимые ей для заключения и/или исполнения Договора (в том числе, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации или учредительными документами Стороны, включая одобрение сделки с заинтересованностью, одобрение крупной сделки).

Заказчик настоящим гарантирует, что он не контролируется лицами, включенными в перечень лиц, указанный в постановлении Правительства РФ от 01.11.2018 № 1300 «О мерах по реализации Указа Президента РФ от 22.10.2018 № 592», а также что ни он сам, ни лицо, подписавшее настоящий договор, не включены в перечни лиц, в отношении которых применяются специальные экономические меры в соответствии с указанным постановлением Правительства РФ или в соответствии с любыми иными актами Президента РФ или Правительства РФ.

В случае включения Заказчика, его единоличных исполнительных органов, иных лиц, действующих от его имени, или лиц, которые его контролируют, в перечни лиц, в отношении которых применяются специальные экономические меры в соответствии с какими-либо актами Президента РФ или Правительства РФ, Заказчик незамедлительно информирует об этом Исполнителя.

Исполнитель и Заказчик подтверждают, что условия настоящего пункта признаны ими существенными в соответствии со статьей 432 ГК РФ.

Если специальной нормой части второй ГК РФ не установлено иное, не предоставление Заказчиком указанной в настоящем пункте информации, а равно получение Исполнителем соответствующей информации о включении Заказчика, а также иных лиц, указанных в настоящем пункте, в указанные перечни лиц любым иным способом, является основанием для одностороннего внесудебного отказа Исполнителя от исполнения Договора. Договор считается расторгнутым с даты получения Заказчиком соответствующего письменного уведомления Исполнителя, если более поздняя дата не будет установлена в уведомлении.

Факт включения Заказчика, а также иных лиц, указанных в настоящем пункте, в перечни лиц, в отношении которых применяются специальные экономические меры в соответствии с какими-либо актами Президента и Правительства РФ, не является обстоятельством непреодолимой силы для Заказчика.

13.7. При изменении адресов, банковских реквизитов, а также иных влияющих на исполнение настоящего Договора обстоятельствах, Стороны незамедлительно информируют об этом друг друга по реквизитам, указанным в п. 15 Договора.

13.8. Все приложения к Договору являются его неотъемлемой частью.

14. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ К ДОГОВОРУ

Приложение №1.	Наименование, объем и стоимость услуг
Приложение №2.	Соглашение об уровне обслуживания (SLA).
Приложение №3.	Регламент взаимодействия Сторон в процессе оказания Услуги.
Приложение №4.	Технические условия оказания услуги «Предоставление ресурсов для размещения резервной географически разнесенной ИТ инфраструктуры».
Приложение №5.	Типовые формы документов.
Приложение №6.	Договор о конфиденциальности и неразглашении информации (коммерческая тайна)
Приложение №7.	Форма заявления о присоединении к Договору

15. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Исполнитель:

АО «КОНСИСТ-ОС»

115432, г. Москва, Проектируемый проезд
№ 4062, д. 6, стр. 25

Телефон: (499) 951 2035

ОГРН 1027739236920

ИНН 7711077412

КПП 772501001

Расчетный счет 40702810992000004542

Корреспондентский счет

30101810200000000823

Банк ГПБ(АО), г. Москва

БИК 044525823

ОКПО 16990772

ОКОГУ 49014

ОКАТО 45277577000

Генеральный директор

АО «КОНСИСТ-ОС»

_____/Лысачев М.Н./

Приложение № 1
к Договору оказания услуг по
предоставлению ресурсов для размещения
резервной географически разнесенной ИТ
инфраструктуры

Наименование, объем и стоимость услуг

Услуга	Периодичность	Ед. изм.	Кол-во	Стоимость за ед. без НДС 20%, руб.	Сумма с учетом НДС 20%, руб.
Предоставление ресурсов для размещения резервной географически разнесенной ИТ инфраструктуры	1 месяц	шт.	1	49 800,00	59 760,00

В объем услуги «Предоставление ресурсов для размещения резервной географически разнесенной ИТ инфраструктуры» входит:

Подготовка и предоставление стойко-места с подведенной мощностью до 5 кВт, в том числе:

- предоставление серверного шкафа (1000*600*42U) для подключения.
- прокладка 1 соединительной линии от оборудования ОЦОД до оборудования Заказчика.
- разгрузка и транспортировка оборудования внутри технологического модуля на гидравлических и механических тележках.
- приём на ответственное хранение оборудования до 48 часов перед инсталляцией.
- подготовка оборудования Заказчика к монтажу, включая контроль технического состояния и очистку пылесосом или компрессором.
- монтаж в серверный шкаф.
- подключение питания к оборудованию Заказчика.
- инсталляционные работы должны быть выполнены в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента подписания акта приема-передачи оборудования.
- предоставление порта для подключения оборудования Заказчика и выделенного соединения в сеть Интернет с гарантированной пропускной способностью 100 Мб/сек.

Исполнитель:

Генеральный директор
АО «КОНСИСТ-ОС»

_____/Лысачев М.Н./

М.П.

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA)

1. Предмет соглашения

- 1.1** Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (далее - Соглашение) определяет условия и уровень предоставления Заказчику комплексной услуги «Предоставление ресурсов для размещения резервной географически разнесенной ИТ инфраструктуры» (далее – Услуга) на Технологической площадке Исполнителя.
- 1.2** Исполнитель, по согласованию с Заказчиком, имеет право уточнять параметры предоставляемой Услуги, принятые в данном Соглашении, уведомив об этом Заказчика, не позднее, чем за 100 дней до внесения изменений в Соглашение в порядке, определенном п. 4.2.4. Договора.
- 1.3** При недостаточности предоставленной информации для начала оказания Услуги или для оказания Услуги Исполнитель направляет запрос Заказчику о предоставлении дополнительной информации

2. Термины и определения

Центр обработки данных (ОЦОД)	Центр обработки данных Исполнителя, в котором находится Технологическая площадка, на которой предоставляются Услуга
Уровень предоставления услуг	совокупность параметров качества предоставляемой Услуги; описываемых в Соглашении об уровне обслуживания
Авария/Критически важный инцидент	нарушение штатного режима функционирования компонентов сети передачи данных и/или инженерных систем ОЦОД, вследствие воздействия внешних или внутренних факторов, оказывающее влияние на размещенное Заказчиком оборудование
Инцидент	любое событие, не являющееся частью стандартного (штатного) предоставления услуг, которое привело или могло привести к перерыву в предоставлении Услуги

3. Описание Услуги

- 3.1** Услуга, предоставляемая Исполнителем Заказчику по Договору, а, также их стоимость определяются в Приложении № 1 к Договору.
- 3.2** Оказание услуги осуществляется 24 часа в сутки 7 дней в неделю за исключением периодов проведения необходимых плановых профилактических работ.
- 3.3** Услуга предоставляется на Технологической площадке Исполнителя, расположенной по адресу РФ, Тверская область, г. Удомля, площадка ОЦОД

4. Ответственность за несоблюдение параметров уровня качества Услуги

- 4.1** Исполнитель несет перед Заказчиком ответственность за несоблюдение параметров уровня качества Услуги в соответствии с п. 7.2. Соглашения.

5. Перерывы в предоставлении Услуги

- 5.1** Перерывы в предоставлении Услуги:

- 5.1.1** Исполнитель имеет право по согласованию с Заказчиком прерывать предоставление Услуги для проведения технологических работ по обслуживанию оборудования и каналов связи, а также для проведения экстренного обслуживания.
- 5.2** Исключения:
- 5.2.1** Стороны соглашаются квалифицировать перерывы предоставления Услуги как предоставление Услуги в штатном режиме и также не учитывать их при расчёте показателей Услуги, если такие перерывы явились следствием:
- 5.2.1.1** Нарушения по вине Заказчика условий Договора с Исполнителем в части обеспечения Технических условий на размещение, необходимых для оказания Услуги;
- 5.2.1.2** Частичного разрушения, пожара или затопления помещений Технологической площадки в результате возникновения обстоятельств непреодолимой силы;
- 5.2.2** При возникновении, описанных выше последствий обстоятельств непреодолимой силы Исполнитель обязуется восстановить функции сервиса в минимальном объеме в течение 24 (Двадцати четырех) часов;
- 6.** Обеспечение условий эксплуатации на Технологической площадке Исполнителя
- 6.1** Электроснабжение:
- 6.1.1** Технологическая площадка обеспечивается бесперебойным электропитанием 220в/380в/50Гц особой группы первой категории. Электроснабжение каждой стойки, обеспечивается посредством двух независимых электровводов;
- 6.2** Окружающая среда:
- 6.2.1** Технологическая площадка оборудована централизованной системой климатического контроля, обеспечивающей необходимые для функционирования оборудования климатические параметры, измеряемые на высоте между 1 и 1,5 м от пола и не ближе 30 см от той части стойки, где происходит всасывание холодного воздуха.
- 6.2.2** Разрешенные климатические значения:
- 6.2.2.1** температура окружающего воздуха 18-25 °С;
- 6.2.2.2** влажность 20-80% без конденсата;
- 6.2.3** На Технологической площадке в зоне размещения оборудования Заказчика осуществляется круглосуточный непрерывный мониторинг вышеперечисленных параметров окружающей среды.
- 6.2.4** Ответственность Исполнителя, предусмотренная в Таблице 2 п.7 настоящего Соглашения, наступает только в случае нарушения максимально допустимых климатических значений, приведенных в данном пункте.
- 6.3** Противопожарная безопасность:
- 6.3.1** Технологическая площадка оборудована комплексом средств сверхраннего обнаружения дыма и пожаротушения. Все технологические помещения оборудованы автоматическими однотипными модульными установками газового пожаротушения (АУГПТ).
- 6.3.2** Предел огнестойкости строительных конструкций (стены, потолки, перегородки, двери) соответствует EI 60 согласно СНиП 21-01-97.
- 6.4** Физическая безопасность:
- 6.4.1** Исполнитель гарантирует физическую защиту на Технологической площадке путем применения четырех периметров безопасности:
- 6.4.1.1** охраняемая территория;
- 6.4.1.2** охраняемые помещения;
- 6.4.1.3** системы электронной идентификации посетителей;
- 6.4.1.4** система видеонаблюдения;
- 6.4.2** Технологическая площадка располагается на охраняемой территории.
- 6.4.3** На Технологической площадке организованы круглосуточные посты охраны и осуществляются рабочие мероприятия по периодической проверке безопасности.
- 6.4.4** Все двери на Технологической площадке снабжены системой контроля и управления доступом, доступ осуществляется по бесконтактным картам.
- 6.4.5** Контроль периметра и всех помещений на Технологической площадке осуществляется с помощью камер видеонаблюдения с возможностью непрерывной записи с глубиной архива 90 дней.

- 6.5 Требования к подключению доступа к сети Интернет:
- 6.5.1 Интерфейс Gigabit Ethernet 1000BASE-T, RJ45;
- 6.5.2 Пропускная способность – 100 Mb;
- 6.5.3 Объем входящего/исходящего трафика – безлимитный;
- 6.5.4 Качество предоставления услуги должно соответствовать ГОСТ Р 55387-2012

Показатели качества:

Коэффициенты доступности должен быть не ниже 0,997.

Все оборудование и кабели, используемые для построения каналов связи, должны быть сертифицированы Министерством связи РФ.

7. Ответственность Исполнителя (Компенсации)

7.1 В случае несоблюдения Исполнителем условий Соглашения Заказчик имеет право потребовать от Исполнителя компенсацию, уровень которой соответствует степени важности инцидента, определенной в Таблице 2 Приложения №2.

7.2 Общие принципы расчета компенсации при несоблюдении Исполнителем условий Соглашения определены в Таблице 1 Приложения №2.

Таблица 1. Общие принципы расчета компенсации при несоблюдении Исполнителем условий Соглашения

Приоритет	Расчет	Порядок расчета штрафа
Инциденты повлекшие отказ (Авария) и/или приостановление оказания Услуги (Критически важный)	При выполнении расчета необходимо принимать во внимание, что независимо от степени важности и продолжительности инцидента, за минимально допустимое время недоступности Услуги всегда принимается временной отрезок равный не менее 2 (двум) 30 минутным интервалам.	В случае возникновения сбоев, за исключением сбоев энергоснабжения и нарушения температурного режима, Исполнитель выплачивает Заказчику штраф в размере удвоенной ежемесячной платы, рассчитанной пропорционально времени отказа или приостановления оказания Услуги. Например, если Услуга не доступна в течение 30 минут, Исполнитель выплачивает Заказчику штраф, равный стоимости ежемесячных Услуг за 1 час. В случае, если Услуга не доступна в течение 10 минут при расчете размера штрафа за минимальное время отказа берется значение равное 2 (двум) 30 минутным интервалам, и размер штрафа также составит сумму равную ежемесячной стоимости Услуги за 1 час.
Срочный, Важный		Штраф начисляется по ставке 1/86400 ежемесячной платы за Услугу за каждую минуту, превышающую максимальное время реакции на инцидент или запрос. Общая сумма месячных штрафов ограничивается 50% (пятьдесят процентов) ежемесячной платы за Услугу.
Стандартные инциденты и запросы	Выплата штрафов начинается после 3 (Трех) первых случаев.	Начинается с 4 (четвертого) инцидента и/или запроса. Штраф начисляется по ставке 1/1440 ежемесячной платы за Услуги за каждый инцидент или запрос. Общая сумма месячных штрафов ограничивается 50% (пятьдесят процентов) ежемесячной платы за Услугу.

Таблица 2. Правила расчета штрафов за нарушение температурного режима, бесперебойности энергоснабжения и перерывы доступа к сети Интернет

Причина штрафа	Расчет
За нарушение температурного режима более чем на 4 °С продолжительностью более 30 минут	Сумма штрафа (S1) За нарушение температурного режима более чем на 4 °С продолжительностью более 30 минут, рассчитывается пропорционально удвоенной стоимости ежемесячных Услуг за период отклонения от параметров, указанных в пункте 6.2.2 настоящего Соглашения

Причина штрафа	Расчет
	<p>$S1=(I \times T) \times 2$, где: I – 1/720 ежемесячной стоимости недоступной услуги за каждый полный 30 минутный интервал; T – совокупное время недоступности в 30 минутных интервалах период оказания Услуги (минимальное значение не может быть менее 2 (двух) 30 минутных интервалов). Время недоступности, согласованное условиями пункта 8.2.2 Договора, не включается в расчет;</p>
<p>За отключение электроснабжения стоек Заказчика</p>	<p>Сумма штрафа (S2) в случае отключения электропитания рассчитывается пропорционально 50% стоимости аренды стойко-места за 1 (один) месяц за каждое стойко-место пострадавшее при отключении электропитания</p> <p>$S2=(R/2) \times N$, где: R – ежемесячная стоимость аренды стойко-места; N – количество единиц аренды (стоек) пострадавших при отключении питания</p>
<p>Перерывы доступа к сети Интернет</p>	<p>Сумма штрафа за общее время прерывания предоставления доступа к сети Интернет в течение месяца (S3) рассчитывается по формуле: $S3= I \times T \times 0,2$, где: I – 1/720 ежемесячной стоимости недоступной услуги за каждый полный 30 минутный интервал; T – совокупное время недоступности в 30 минутных интервалах период оказания Услуги</p>

Исполнитель:
Генеральный директор
АО «КОНСИСТ-ОС»

_____/Лысачев М.Н./
М.П.

Приложение № 3

к Договору оказания услуг по предоставлению
ресурсов для размещения резервной
географически разнесенной ИТ инфраструктуры

**Регламент взаимодействия Сторон
в процессе оказания Услуги**

Содержание

Оглавление

1. <u>Общие положения</u>	20
2. <u>Ответственные лица со стороны Заказчика и Исполнителя</u>	20
3. <u>Методы коммуникаций и идентификации</u>	21
4. <u>Обработка запросов</u>	21
5. <u>Подача запроса</u>	21
6. <u>Регистрация запросов</u>	22
7. <u>Исполнение и закрытие запросов</u>	22
8. <u>Работа с инцидентами</u>	22
9. <u>Уведомления и эскалация</u>	23
10. <u>Работа с претензиями Заказчика</u>	23
11. <u>Разграничение зон ответственности</u>	23
12. <u>Предоставление доступа представителям Заказчика в ЦОД</u>	24
13. <u>Порядок вноса и выноса оборудования</u>	24
14. <u>Работы Исполнителя по техническому обслуживанию и модернизации</u>	25
15. <u>Порядок взаимодействия во внештатных ситуациях</u>	26
16. <u>Процедура управления изменениями</u>	26
<u>Таблица 1. Формуляр Администратора доступа</u>	27
<u>Таблица 2. Формуляр посетителей</u>	28
<u>Таблица 3. Полномочия посетителей\заявителей</u>	28
<u>Таблица 4. Категории запросов</u>	28
<u>Таблица 5. Приоритеты по запросам</u>	29
<u>Таблица 6. Критерии исполнения запросов</u>	30
<u>Таблица 7. Сроки и порядок уведомления</u>	31
<u>Таблица 8. Причины и содержание уведомлений</u>	31
<u>Таблица 9. Разграничение зон ответственности Исполнителя и Заказчика</u>	31

1. Общие положения

Настоящий Регламент определяет порядок взаимодействия ответственных лиц Исполнителя и Заказчика в процессе предоставления Услуги по Договору присоединения.

- 1.1. Исполнитель принимает в целях размещения на Технологической площадке Исполнителя оборудование Заказчика по Акту приема-передачи оборудования и обеспечивает условия его размещения и сохранности в соответствии с условиями Договора и «Соглашения об уровне обслуживания» (Приложение № 2 к Договору). Типовая форма Акта приема-передачи оборудования приведена в Журнале типовых форм документов (Приложение №5 к Договору).
- 1.2. В случае подачи Заказчиком запроса на вынос оборудования с Технологической площадки Исполнитель передает по Акту приема-передачи оборудования, подписываемому уполномоченными представителями Сторон, принадлежащее Заказчику оборудование. Типовая форма Акта приема-передачи оборудования приведена в Приложении №5 к настоящему Договору.
- 1.3. По окончании монтажа Исполнитель проводит подключение Услуги в соответствии Приложением №1 к настоящему Договору, но не позднее 5-ти (пяти) рабочих дней с момента окончания монтажа. По факту подключения Услуги уполномоченные представители Сторон подписывают Акт начала оказания Услуги. Типовая форма Акта начала оказания Услуги приведена в Приложении №5 к настоящему Договору.
- 1.4. В случае возникновения аварий и их последствий на Технологической площадке уполномоченный представитель Исполнителя в присутствии уполномоченного представителя Заказчика в течение 5 (пяти) рабочих дней составляют Акт по форме ОБРАЗЕЦ 2 Приложения 5 к Договору, устанавливающий причины, виновника возникновения аварий, размеры и порядок возмещения ущерба. В случае возникновения у одной из сторон возражений по размеру и порядку возмещения ущерба, она обязуется в течении 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания Сторонами Акта по форме ОБРАЗЕЦ 2 Приложения 5 к Договору предоставить письменную претензию. В процедуре урегулирования спора стороны обязуются следовать Пункту 11 Договора.
- 1.5. Исполнитель обеспечивает представителям Заказчика возможность круглосуточного доступа к размещенному оборудованию Заказчика в соответствии с условиями настоящего Договора и Приложений к нему.
- 1.6. Исполнитель предоставляет в согласованные сроки Заказчику по его требованию все необходимые для оказания Услуги информационные материалы, документы и сведения технического и организационного характера.
- 1.7. Исполнитель в соответствии со сроками реагирования на инциденты, указанными ниже в п.8 извещает Заказчика о всяком повреждении, аварии, угрозе повреждения или аварии, или ином событии, которые могут нанести ущерб находящемуся на Технологической площадке оборудованию, и своевременно принимать все возможные меры по предотвращению дальнейшего разрушения или повреждения оборудования, находящегося на Технологической площадке, а также самой Технологической площадки.

2. Ответственные лица со стороны Заказчика и Исполнителя

- 2.1 Стороны при заключении Договора назначают ответственных лиц для решения и согласования оперативных вопросов по исполнению Договора.
- 2.2 Списки ответственных лиц предоставляются Сторонами в течение 10 (десяти) рабочих дней после подписания Договора путем обмена электронными сообщениями по адресам электронной почты.

- 2.3 Исполнитель регистрирует ответственных лиц Заказчика в базе данных Service Desk.
- 2.4 В случае изменения состава и/или контактных данных ответственных лиц в течение действия Договора, стороны в течение 1 (одного) рабочего дня уведомляют друг друга об этом по средствам электронной почты.

3. Методы коммуникаций и идентификации

- 3.1 Коммуникация Исполнителя и Заказчика осуществляется одним из следующих способов:
 - 3.1.1 По телефону службы поддержки;
 - 3.1.2 Электронной почтой с адресов ответственных лиц Заказчика на адрес Исполнителя;
- 3.2 Идентификацию запросов осуществляет оператор службы поддержки Исполнителя;
- 3.3 Документы и запросы подлежат исполнению, только в случае успешного прохождения следующей процедуры идентификации (авторизации), которая осуществляется следующим образом:
 - 3.3.1 При подаче запроса по электронной почте – по исходящему почтовому адресу письма. Принимаются к исполнению только запросы, поданные с адресов ответственных лиц Заказчика, указанных в Заявлении о присоединении (см. Приложение № 7);
 - 3.3.2 При подаче запроса по телефону – посредством сообщения при обращении в службу поддержки Исполнителя ФИО ответственного лица Заказчика, кодового слова и номера договора, по которому осуществляется предоставление Услуги;
- 3.4 Все данные, необходимые для идентификации (авторизации) Заказчика Исполнителем должны быть внесены в формуляры Заказчика, указанные в Таблицах 1 и 2.
- 3.5 Формуляр Заказчика считается принятым Исполнителем для использования при авторизации Заказчика и его сотрудников с момента его подписания со стороны Исполнителя. Формуляр подписывается Исполнителем в течение 1 (одного) рабочего дня.
- 3.6 Формуляры Заказчика имеют свои порядковые номера и могут составляться в любое время действия Договора, при этом, в случае подписания Сторонами нового Формуляра Заказчика, последний по номеру Формуляр Заказчика отменяет действие предыдущего Формуляра Заказчика
- 3.7 Полномочия посетителей Заказчика определяются в Таблице 3.

4. Обработка запросов

- 4.1 Обработка запроса Заказчика в системе Service Desk Исполнителя включает подачу запроса, приём и регистрацию запроса в системе, назначение Исполнителя, выполнение работ и закрытие запроса;
- 4.2 Показатели обработки запросов Единой службой технической поддержки зависят от категории и приоритета запросов, определенных в Таблицах 4 и 5 соответственно.

5. Подача запроса

- 5.1 Ответственные лица Заказчика направляют запросы в систему Service Desk Исполнителя способами, указанными в пункте 3.1.
- 5.2 Запрос Заказчика должен содержать следующую обязательную информацию:
 - 5.2.1 название организации (при необходимости – подразделения) Заказчика;
 - 5.2.2 Ф.И.О. ответственного лица;
 - 5.2.3 Кодовое слово (при подаче запроса по телефону);
 - 5.2.4 номер договора на оказание Услуги;
 - 5.2.5 категория запроса;
 - 5.2.6 содержание запроса (признаки проблемы, дополнительные сведения и т.п.);
 - 5.2.7 контактный телефон для оперативной и обратной связи (для срочных запросов);

- 5.3 В запросе на физический доступ дополнительно указываются ФИО лиц, доступ которых запрашивается, марка, тип и государственный номер транспортного средства, дата и время прибытия на объект, инвентарные/серийные номера и спецификация вносимого и выносимого оборудования.
- 5.4 Для отправки запроса с «Высоким» приоритетом по электронной почте тема письма должна начинаться со слова «СРОЧНО».

6. Регистрация запросов

- 6.1 Регистрация запроса включает присвоение ему уникального номера, занесение информации о запросе в базу данных системы Service Desk Исполнителя и уведомление Заказчика о получении запроса.
- 6.2 Уведомление Заказчика о регистрации запроса с сообщением номера запроса во всех случаях производится отправкой электронного письма по адресу ответственного лица Заказчика, направившего запрос. Исполнитель отправляет уведомление о регистрации запроса Заказчику в срок не более 2 (двух) часов с момента регистрации запроса.
- 6.3 При дальнейших обращениях в службу поддержки следует ссылаться на номер запроса (в том числе использовать этот номер для поиска запроса, проверки его текущего состояния и при необходимости его эскалации).
- 6.4 Время реакции на запрос определено в Таблице 5 настоящего регламента.

7. Исполнение и закрытие запросов

- 7.1 При выполнении Исполнителем всех необходимых действий по разрешению запроса он закрывается в системе Service Desk Исполнителя. По факту закрытия запроса ответственному лицу Заказчика, инициировавшему запрос, по адресу электронной почты направляется уведомление о закрытии запроса.
- 7.2 При несогласии с закрытием запроса Заказчик может открыть его повторно, направив новый запрос с указанием номера предыдущего и обоснованием несогласия с его закрытием.
- 7.3 В процессе обработки запроса Исполнитель осуществляет документирование в системе Service Desk всех действий, предпринятых для его выполнения.
- 7.4 Время исполнения запроса определено в Таблице 5.
- 7.5 Критерии исполнения запросов различных категорий указаны в Таблице 6.

8. Работа с инцидентами

- 8.1 Инцидент в предоставлении Услуги может быть выявлен как Заказчиком, так и Исполнителем.
- 8.2 При прерывании Услуги Заказчик направляет Исполнителю соответствующий запрос с категорией «Инцидент».
- 8.3 При выявлении инцидента Исполнителем (посредством предупреждения системы мониторинга или сотрудником Исполнителя) Исполнитель немедленно регистрирует его в системе Service Desk и уведомляет Заказчика об инциденте, с указанием следующих данных:
 - 8.3.1 Краткое описание инцидента;
 - 8.3.2 Затронутые инцидентом компоненты Услуги;
 - 8.3.3 Планируемое время начала работ по устранению инцидента и срок устранения;
- 8.4 Регистрация инцидента осуществляется Исполнителем незамедлительно с момента его выявления, затем Исполнитель осуществляет анализ, планирование восстановительных работ и выполняет запланированные действия по восстановлению функционирования Услуги в зоне своей ответственности;

- 8.5 Если инцидент находится в зоне ответственности Заказчика, либо для восстановления системы требуется провести действия в зоне ответственности Заказчика, Исполнитель эскалирует запрос на ответственного исполнителя Заказчика в соответствии с пунктом 9.3 настоящего Регламента;
- 8.6 В процессе работы над инцидентом Исполнитель регистрирует в системе Service Desk следующую информацию:
- 8.6.1 Описание инцидента;
 - 8.6.2 Затронутые инцидентом компоненты Услуги;
 - 8.6.3 Время простоя Услуги;
 - 8.6.4 Действия, предпринятые Исполнителем для разрешения инцидента;
- 8.7 После устранения главного инцидента¹ или критического сбоя² Исполнитель предоставляет Заказчику отчет об инциденте в срок не более 5 (пяти) рабочих дней, который содержит следующую информацию;
- 8.7.1 Описание инцидента;
 - 8.7.2 Причина инцидента;
 - 8.7.3 Затронутые инцидентом компоненты Услуги;
 - 8.7.4 Время простоя Услуги;
 - 8.7.5 Действия, предпринятые Исполнителем для разрешения инцидента;
 - 8.7.6 Предложения или план по корректирующим и предупреждающим действиям для предотвращения подобных инцидентов в дальнейшем.

9. Уведомления и эскалация

- 9.1 Исполнитель обеспечивает уведомление Заказчика о начале, проведении и завершении работ, которые, по мнению Исполнителя, могут повлиять на доступность, работоспособность, производительность или безопасность предоставляемой Заказчику Услуги, а также о ходе обработки запросов. Сроки и порядок уведомления представлены в Таблице 7.
- 9.2 Исполнитель обеспечивает уведомление Заказчика обо всех этапах в процессе обработки запроса (обо всех изменениях в статусе запроса). Все уведомления направляются Заказчику по электронной почте. Содержание уведомлений на различных этапах обработки запросов представлено в Таблице №8.
- 9.3 Если при разрешении запроса Исполнитель выявил необходимость привлечения Заказчика к исполнению запроса (по компонентам Услуги, находящимся в зоне ответственности Заказчика), Исполнитель информирует Заказчика о необходимости совместных действий. При эскалации ответственное лицо Заказчика в течение 1 (одного) часа обязано подтвердить получение запроса, а также вступить в непосредственный контакт с сервис – менеджером (диспетчером) Исполнителя. Ответственные лица обеих Сторон разрабатывают и реализуют план совместных действий.

10. Работа с претензиями Заказчика

- 10.1 При возникновении претензий к качеству предоставления Услуги Заказчик имеет право направить Исполнителю претензию. Претензии могут направляться в виде запроса в соответствии с пунктом 3.1, запросу присваивается категория «Прочее».
- 10.2 Если разрешение несоответствия по претензии Заказчика требует длительного времени (например, требуются дополнительные исследования, согласования, разрешения), Исполнитель

¹ Главный инцидент – инцидент, который затрагивает одновременно несколько Заказчиков или является причиной длительного (более 2 часов) нарушения функционирования ключевых компонентов сервиса одного Заказчика

² Под критическим сбоем понимается нарушение функционирования ОС на размещенном оборудовании Заказчика, сопряженное с разрушением нескольких компонентов информационной системы Заказчика, и повлекшее за собой полную остановку предоставления сервиса. Сбой идентифицируется как критический, если при его возникновении, восстановление разрушенных компонентов системы по техническим причинам не может быть выполнено в сроки, установленные для стандартного сбоя, независимо от количества и квалификации специалистов Исполнителя, направленных на ликвидацию.

уведомляет Заказчика о том, какие действия предпринимаются по его претензии и в какой срок предполагается её разрешить.

- 10.3 В случае не подтверждения обоснованности претензии Заказчика Исполнитель направляет Заказчику соответствующее уведомление с обоснованием причин, по которым претензия была признана необоснованной.

11. Разграничение зон ответственности

- 11.1 Разграничение зон ответственности Исполнителя и Заказчика по компонентам Услуги приведено в Таблице №9

12. Предоставление доступа представителям Заказчика в ЦОД

- 12.1 Физический доступ представителей Заказчика к оборудованию, размещенному в серверных залах ЦОД осуществляется 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.
- 12.2 Доступ в ЦОД осуществляется двумя способами:
- 12.2.1 Доступ в ЦОД на постоянной основе;
- 12.2.2 Разовый доступ в ЦОД, по предварительной заявке.
- 12.3 Для проведения работ по техническому обслуживанию размещаемого оборудования Исполнитель обеспечивает круглосуточный доступ представителей Заказчика к месту приема-передачи оборудования на основании утвержденного Сторонами в Формуляре (Таблицы 1 и2) списка персонала Заказчика.
- 12.4 В случае привлечения Заказчиком для проведения работ по техническому обслуживанию, вносу/выносу оборудования и иных работ в пределах стоек Заказчика сотрудников не указанных в Формуляре (Таблицы 1 и2) Заказчика для круглосуточного доступа и/или сторонней организации, доступ в ЦОД предоставляется на основании запроса на физический доступ к месту размещения оборудования, подаваемого Ответственными лицами (администраторами доступа) со стороны Заказчика в соответствии с разделом 3.1 настоящего Регламента.
- 12.5 Для прохода на территорию ЦОД сотрудники Заказчика и представители третьей стороны должны иметь при себе паспорт или иное удостоверение личности, или карту СКУД выданную им Исполнителем для доступа на территорию Технологической площадки.
- 12.6 Въезд автотранспорта для погрузки/разгрузки, ожидания сотрудника на прилегающую к ЦОД территорию осуществляется на основании запроса, подаваемого Ответственными лицами (администраторами доступа) со стороны Заказчика в соответствии с разделом 3.1 настоящего Регламента.
- 12.7 Проход сотрудников Заказчика через пост внешней охраны на территорию ЦОД Исполнителя осуществляется в соответствии с инструкциями Исполнителя и утвержденного Сторонами Формуляра (Таблицы 1 и2) Заказчика.
- 12.8 Получение и сдача сотрудниками Заказчика карточек СКУД для доступа в необходимые помещения и серверные залы, а также выдача ключей от дверей стоек Заказчика происходит в соответствии с инструкциями Исполнителя.
- 12.9 Перед проведением работ по техническому обслуживанию размещаемого оборудования сотрудники Заказчика должны под роспись ознакомиться с правилами поведения в ЦОД и иными внутренними нормативными документами, предусмотренными Исполнителем.
- 12.10 До места размещения стоек с оборудованием Заказчика представителей Заказчика сопровождает администратор ЦОД или дежурный инженер ЦОД. Работы с оборудованием непосредственно на месте размещения стоек Заказчика выполняются сотрудниками Заказчика как в присутствии сотрудников Исполнителя, так и без.
- 12.11 При необходимости внепланово обеспечить доступ на территорию Технологической площадки, в том числе в нерабочее время, сотрудников, не указанных в списке персонала Заказчика для

круглосуточного доступа и/или сторонней организации, Заказчик обращается с запросом в соответствии с настоящим Регламентом. Заявка подается не менее чем за 30 мин до прибытия посетителя в ЦОД.

13. Порядок вноса и выноса оборудования

- 13.1 В течение 14 (четырнадцати) рабочих дней после подписания Договора Заказчик и Исполнитель оформляют доверенности на лиц, уполномоченных Сторонами на прием - передачу перемещаемого оборудования, и передают копии доверенностей другой Стороне на хранение. В дальнейшем Стороны обеспечивают своевременное оформление и наличие действительных доверенностей на своих представителей, ответственных за прием - передачу оборудования.
- 13.2 В случае изменения списка доверенных лиц Заказчик направляет Исполнителю письмо на имя директора Исполнителя с указанием доверенных лиц, которые должны иметь возможность осуществлять приём-передачу оборудования или указывает на необходимость лишить ранее зарегистрированных доверенных лиц полномочий на приём-передачу оборудования. Передача доверенностей на указанных в запросе лиц осуществляется в течение 6 (шести) рабочих дней после отправки запроса.
- 13.3 Плановый внос и вынос оборудования Заказчика осуществляется сотрудниками Заказчика, перечисленными в утвержденном Сторонами Формуляре (списке персонала) Заказчика или в их присутствии.
- 13.4 Факт вноса и выноса закрепляется подписанием соответствующего Акта уполномоченными лицами Сторон непосредственно при проведении работ. Акт подписывается в 2х экземплярах, по одному для каждой из Сторон.
- 13.5 Заполнение спецификации (описи) оборудования в Актах вноса и выноса находится в ответственности Исполнителя.
- 13.6 Со стороны Исполнителя Акт подписывается сотрудником ответственным за прием/передачу оборудования.
- 13.7 Со стороны Заказчика Акты подписываются непосредственным исполнителем и сотрудником ответственным за прием-передачу оборудования. Подписание Акта непосредственным исполнителем производится с указанием точной даты и времени вноса/выноса оборудования при проведении вноса/выноса оборудования. Подпись Акта сотрудником, ответственным за прием/передачу оборудования со стороны Заказчика является подтверждающей и может быть предоставлена в скан-копии по электронной почте и в течение 10 (десяти) рабочих дней в оригинале.
- 13.8 По дополнительному запросу Исполнитель предоставляет тележку для провоза оборудования Заказчика от транспортного терминала к месту установки или от места демонтажа к транспортному терминалу.
- 13.9 Внос и вынос оборудования на или с территории ЦОД, и его транспортировка между транспортным средством и местом монтажа осуществляются силами Заказчика. При этом Исполнитель не несет ответственности в случае повреждения оборудования во время вноса и выноса.
- 13.10 Если монтаж/демонтаж оборудования проводится Заказчиком самостоятельно, то работы по монтажу должны быть произведены Заказчиком непосредственно после вноса оборудования, а вынос – непосредственно после демонтажа, в случае, если у Заказчика отсутствуют выделенные ему складские помещения (после подписания Сторонами соответствующих документов и произведения полного расчета с Исполнителем за оказание Услуги). Используемые при транспортировании и монтаже вспомогательные материалы (упаковка, оснастка, инструменты, комплектующие) выносятся Заказчиком по завершении монтажа (демонтажа).

- 13.11 Хранение вспомогательных материалов Исполнителем производится по дополнительному согласованию и оплачивается Заказчиком по тарифам на услугу временного хранения по отдельному договору. За сохранность материалов, оставленных Заказчиком на территории ЦОД без согласования с Исполнителем, Исполнитель ответственности не несет.
- 13.12 Возврат оборудования Заказчика, размещенного в ЦОД, производится на основании Акта приема-передачи, подписываемого обеими Сторонами, при условии произведения Заказчиком всех взаиморасчетов с Исполнителем.
- 13.13 Внос и вынос оборудования без присутствия сотрудников Исполнителя запрещен.

14. Работы Исполнителя по техническому обслуживанию и модернизации

- 14.1 Любые работы Исполнителя по технологическому обслуживанию и модернизации производятся с обязательным уведомлением Заказчика и без перерыва в предоставлении Услуги, за исключением случаев, согласованных, не менее чем за 30 рабочих дней, планово-предупредительных работ, модернизации инженерной инфраструктуры ЦОД и сетевого оборудования требующих перерыва в предоставлении Услуги.
- 14.2 Работы по техническому обслуживанию и модернизации регистрируются в системе Service Desk Исполнителя, где фиксируется фактическое время проведения обслуживания.
- 14.3 Экстренное техническое обслуживание осуществляется в случае отказов оборудования или в случае выхода экстренных обновлений для оборудования и/или программного обеспечения.
- 14.4 Время выполнения работ по экстренному техническому обслуживанию включается во время простоя системы (за исключением времени простоя, связанного с установкой выпускаемых производителем программного обеспечения обновлений и корректирующих заплаток (Patches), имеющих критическое значение для работоспособности, производительности и безопасности предоставления Услуги).
- 14.5 Исполнитель обеспечивает уведомления Заказчика о начале и окончании работ по экстренному обслуживанию инженерной инфраструктуры ЦОД и сетевого оборудования в соответствии с разделом 9 настоящего Регламента.

15. Порядок взаимодействия во внештатных ситуациях

- 15.1 В случае возникновения или прогноза возникновения нештатной ситуации Исполнитель обязуется немедленно уведомить Заказчика о данном факте и о планируемых мероприятиях по устранению нештатной ситуации.
- 15.2 Исполнитель информирует Заказчика о ходе устранения последствий нештатной ситуации вплоть до момента полного восстановления функционирования Услуги.
- 15.3 В случае возникновения нештатной ситуации Исполнитель обязуется предпринять все необходимые усилия для скорейшего восстановления предоставления сервиса Заказчику.
- 15.4 После восстановления функционирования Услуги Исполнитель предоставляет Заказчику отчет о нештатной ситуации и действиях, предпринятых для её устранения и восстановления Услуги

16. Процедура управления изменениями

- 16.1 Обработка запросов на изменение Услуги Исполнителем осуществляется в соответствии с действующей у Исполнителя процедурой управления изменениями.
- 16.2 Любая потребность в изменении, добавлении, удалении компонентов Услуги оформляется в виде запроса, направляемого Заказчиком Исполнителю (запрос в электронную почту - категория «Запрос на изменение»).
- 16.3 Исполнитель анализирует запрос и информирует Заказчика о принятом решении. При необходимости проводится дополнительное согласование.

- 16.4 В случае принятия запроса в обработку Исполнитель информирует Заказчика о сроках выполнения запроса.
- 16.5 В случае отказа в принятии запроса в обработку Исполнитель информирует Заказчика о причинах отказа.

17. Действия при расторжении договора

По прекращении действия настоящего Договора отключение оборудования Заказчика от сетевой инфраструктуры Исполнителя и/или вывоз его с Технологической площадки осуществляется Сторонами в следующем порядке:

- 17.1 Исполнитель не позднее двух календарных дней производит отключение оборудования Заказчика от электропитания и сетевой инфраструктуры Исполнителя;
- 17.2 Исполнитель информирует о наступлении случая всех контактных лиц Заказчика не менее чем за 24 часа до выполнения отключения;
- 17.3 Отключение от электропитания стойки Заказчика по окончании срока действия настоящего Договора осуществляет Исполнитель;
- 17.4 Вывоз оборудования Заказчика с Технологической площадки Исполнителя осуществляется Заказчиком самостоятельно в течение десяти календарных дней с даты прекращения действия Договора, либо в иной согласованный Сторонами срок, оформленный в виде Дополнительного соглашения, в противном случае Заказчик оплачивает штрафные санкции в размере, который рассчитывается исходя из стоимости Ежемесячных Услуг на момент прекращения договора и фактического объема стоек, которые не остаются занятыми оборудованием Заказчика на момент истечения согласованного сторонами срока вывоза оборудования.

Таблица 1. Формуляр Администратора доступа.

Администратор доступа – сотрудник Заказчика, обладающий полномочиями по назначению посетителей, и полномочиями всех уровней, определенных в таблице:

Формуляр Администратора Доступа № __ К договору № _____ от «__» _____ 202__ г.		
1	Заказчик:	
2	Адреса электронной почты (E-mail) дежурных ИТ-служб и представителей оперативно-технического персонала Заказчика для направления текстовых оповещений от Исполнителя по важным событиям в ДЦ	Адрес 1: Адрес2:
3	Номера телефонов для мобильной связи с оперативно-техническими представителями Заказчика, и для направления SMS – сообщений по важным событиям в ДЦ	<u>Номер телефона 1:</u>
4	ФИО Администратора доступа Заказчика №1	
4.1.	Номер телефона для авторизации по обратному вызову	Номер телефона 2:

4.2.	Кодовое слово первого Администратора доступа Заказчика	Указать слово до 8 букв, на русском языке
5	ФИО Администратора доступа Заказчика №2	
5.1.	Номер телефона для авторизации по обратному вызову	Номер телефона 3:
5.2.	Кодовое слово второго Администратора доступа Заказчика	Указать слово до 8 букв, на русском языке

Таблица 2. Формуляр посетителей

Посетитель – лицо, уполномоченное Заказчиком, определенное Администратором доступа для выполнения задач и обладающее полномочиями, определенными таблице:

Формуляр назначения Посетителей ЦОД на: «__» _____ 202_г. к __ч. __мин ³ .			
	Название компании		
	№ договора	№ _____ от «__» _____ 202_г.	
	ФИО <u>Администратора доступа</u>	<i>Контактный телефон</i>	
№		<i>Тип посещения⁴ (пешком, на авто)</i>	<i>Уровень полномочий</i>
1	ФИО Посетителя 1		
2	ФИО Посетителя 2		

Таблица 3. Полномочия посетителей\заявителей

№	Цели посетителя\заявителя	Описание полномочий Посетителя	Уровень полномочий
1	Посещение Здания Административно-Бытового Комплекса (АБК)	<ul style="list-style-type: none"> - подписание актов приема-передачи оборудования - вноса-вынос оборудования - ввоз – вывоз оборудования - администрирование ввоза/вывоза и разгрузки оборудования - инвентаризация оборудования в клиентской комнате или складском помещении - передача и получение с временного хранения оборудования Заказчика - доступ к металлическому боксу 	1
2	Посещение АБК и Серверный Зал	<ul style="list-style-type: none"> - вноса-вынос оборудования с подписанным, подготовленным Заказчиком загодя, актом приема-передачи оборудования - проведение инженерных работ с оборудованием - доступе к электроустановкам до 1000В в стойке 	2

³ Указывается ориентировочное время прибытия представителя Заказчика в ЦОД

⁴ Если посетитель прибывает на авто и является водителем, то в графе указывается марка и гос. номер автомобиля. Если посетитель является пассажиром авто, то в графе ставится «пешком»

		<ul style="list-style-type: none"> - проведение монтажа/демонтажа стоечного оборудования в стойке - коммутация патч-кордов - взаимодействие с техническими службами Исполнителя - доступ к металлическому боксу - получение ключей от дверей стойки 	
3	Заказ и приемка услуг	<ul style="list-style-type: none"> - заказ возмездных дополнительных услуг - приемка результатов оказания услуг, включая определение даты начала оказания услуг и подписания соответствующих документов - направление претензий при приемке услуг. 	3
4	Заказ операций с оборудованием	<ul style="list-style-type: none"> - перезагрузка, включение, выключение - предоставление доступа через IP-KVM - замена носителей без разборки сервера (hot-swap) - коммутация\перекоммутация и прокладка СЛ в пределах стойки, подключение сменных носителей 	4

Таблица 4. Категории запросов

№	Категория запроса	Описание
1	Инцидент	<p>Запрос на восстановление предоставления Услуги в рамках текущей спецификации для Заказчика.</p> <p>Инцидент – неисправность, сбой в работе оборудования или программного обеспечения (ПО), иное событие, повлекшее ухудшение зафиксированного в Соглашении об уровне предоставления Услуги (SLA) качества или полное / частичное прекращение предоставляемого Исполнителем сервиса.</p> <p><u>Примеры инцидентов:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Недоступность сервиса • Сбой в функционировании программного обеспечения • Отказ аппаратных средств • Обнаружение вируса
2	Запрос на обслуживание	<p>Зафиксированное требование Заказчика на потребность в обслуживании в рамках предоставляемой ему Услуги (определённой в SLA или описанной в спецификации для Заказчика) или компонентов, ее образующих, но не связанное со сбоем или отказом в IT-инфраструктуре.</p> <p>Все виды технической поддержки.</p> <p><u>Примеры запросов на обслуживание:</u></p> <p>Заведение / удаление учетной записи пользователя Изменение конфигурации операционной системы (ОС) и ПО Изменение настроек оборудования Запрос на физический доступ и т.д.</p>
3	Запрос на изменение	Запрос, приводящий к изменению состава услуг и/или объема услуг, определённых в SLA или описанных в спецификации для Заказчика.
4	Запрос на предоставление информации	Запрос на предоставление информации по Услуге, включая отчёты по объёму трафика, сервисные отчёты, отчёты по мониторингу и т.д.
5	Консультация	Запрос на предоставление консультации по текущим оказываемым услугам, услугам всего ЦОД и иным административным и техническим вопросам
6	Запрос на предоставление физического доступа	Запрос на посещение ЦОД
7	Прочее	Претензии и прочие запросы, не попадающие в категории 1-6

Таблица 5. Приоритеты по запросам

Степень важности	Время реакции и начала решения	Описание	Уведомления
Авария	Немедленно	Полный отказ в предоставлении сервиса в результате нарушения штатного режима функционирования компонентов сети передачи данных и/или инженерных систем ЦОД, в следствии воздействия внешних и/или внутренних факторов, нарушение системы безопасности ЦОД	Немедленно. Затем каждые 15 минут до устранения.
Критически важный	Немедленно	Приостановление предоставления сервиса, либо его значительное ухудшение, не связанное с нарушением штатного режима функционирования компонентов сети передачи данных, и/или инженерных систем ЦОД.	Немедленно. Затем каждые 30 минут до устранения.
Срочный	Немедленно, с решением в течение 30мин	Список работ на оборудовании Заказчика в соответствии со списком ⁵	Регистрация обращения и информирование в течение 5 минут. Решение в течение минимального времени, не более 30 минут.
Важный	Реакция в течение 1 часа с решением в течение 12 часов.	Запрос на обслуживание и профилактические работы, несвоевременное выполнение которых может оказать существенное влияние на работу ИТ-систем Заказчика, предоставление отчетов об ошибке при неисправности, организация дополнительных кабельных соединений за пределами одной стойки и пр.	Первое уведомление в течение 1 часа, затем по устранении инцидента или необходимости уточнения данных.
Стандартный	Реакция и решение в течение 24 часов.	Запрос на обслуживание и профилактические работы, несвоевременное выполнение которых не окажет существенное влияние на работу ИТ-систем Заказчика	Первое уведомление в течение двух часов, затем по устранении инцидента

Таблица 6. Критерии исполнения запросов

Категория запроса	Критерии закрытия запроса
Инцидент	Устранение всех зарегистрированных неисправностей, полное восстановление работоспособности – Услуга функционирует в штатном режиме
Запрос на обслуживание	Выполнение всех перечисленных Заказчиком в запросе операций

⁵ Запросами на обслуживание, относящимися к категории «Срочный», являются:

- Выполнение действий по горячей перезагрузке оборудования заказчика;
- Предоставление подключения KVM (удаленный доступ к оборудованию);
- Организация/проверка соединений кабелями 5eCat/6eCat в пределах одной стойки Заказчика с визуальной идентификацией световой индикации на оборудовании заказчика;
- Переустановка жестких дисков в серверах. Выполняется в соответствии с письменной инструкцией направляемой в Службу поддержки в запросе

Категория запроса	Критерии закрытия запроса
Запрос на изменение	Начало предоставления услуг Заказчику\Отказ в предоставлении дополнительных услуг
Запрос на предоставление информации	Предоставление необходимой информации\статистики
Консультация	Предоставление необходимой консультации\данных

Таблица 7. Сроки и порядок уведомления

№	Причина уведомления	Уведомляемые лица	Порядок уведомления
1	Обработка запроса	Ответственное лицо Заказчика, инициировавшее запрос	После регистрация запроса В случае изменения приоритета запроса После назначения исполнителя запроса В случае эскалации запроса на основное контактное лицо Заказчика При закрытии запроса
2	Выявление инцидента в предоставлении Услуги	Основное контактное лицо Заказчика, Ответственный за ИТ (технические вопросы)	Непосредственно после выявления факта возникновения инцидента
3	Проведение технологических работ (см. Соглашения об уровне обслуживания)	Основное контактное лицо Заказчика, Ответственный за ИТ (технические вопросы)	Не менее чем за 5 (Пять) календарных дней до начала работ Непосредственно после завершения работ
4	Проведение экстренного технического обслуживания	Основное контактное лицо Заказчика, Ответственный за ИТ (технические вопросы)	Не менее чем за 2 (два) рабочих дня до начала работ Непосредственно перед проведением обслуживания Непосредственно после завершения работ

Таблица 8. Причины и содержание уведомлений

№	Причина уведомления	Содержание уведомления
1	Регистрация запроса	Регистрационный номер запроса Время регистрации
2	Определение времени начала работ по запросу	Информация о начале работ над запросом
3	Изменение срока исполнения запроса	Причина изменения срока выполнения запроса Уточнённый срок выполнения запроса
4	Закрытие запроса	Сообщение о выполнении запроса Краткое описание результатов выполнения Отчёт о выполнении запроса

Таблица 9. Разграничение зон ответственности Исполнителя и Заказчика.

Компонента Услуги	Зона ответственности Исполнителя	Зона ответственности Заказчика
Обеспечение эксплуатации	Температурный режим;	-

оборудования в Дата Центре	Бесперебойное электропитание ⁶ ; Физическая безопасность	
Мониторинг доступности оборудования	Находится в зоне ответственности Исполнителя	
Предоставление порта для подключения оборудования Заказчика и выделенного соединения в сеть Интернет с гарантированной пропускной способностью 100 Mb.	Находится в зоне ответственности Исполнителя	
Предоставление стандартного серверного шкафа на 42U для подключения	Находится в зоне ответственности Исполнителя	

Исполнитель:
Генеральный директор
АО «КОНСИСТ-ОС»

_____/Лысачев М.Н./
М.П.

⁶ Границей Зон ответственности по электропитанию между Исполнителем и Заказчиком устанавливаются техническими условиями на размещение оборудования в ЦОД

Технические условия оказания услуги «Предоставление ресурсов для размещения резервной географически разнесенной ИТ инфраструктуры»

1. Общие положения.

1.1. Настоящий регламент описывает общие и технические требования (организационно-технические принципы, правила пользования ресурсами ОЦОД, временные рамки), применяемые в ОЦОД при оказании услуги «Предоставление ресурсов для размещения резервной географически разнесенной ИТ инфраструктуры», в том числе:

- по размещению оборудования Заказчика в серверных шкафах в серверных залах Центра Обработки Данных,
- по предоставлению доступа к сети Интернет по наземным кабельным каналам связи скоростью 100 Мб без ограничения трафика.

2. Термины, определения и сокращения.

Термин	Определение
Серверный зал	Помещение, предназначенное для размещения вычислительного оборудования. Основные помещения ОЦОД, определяющие его функциональное предназначение, все остальные структурные элементы (размещаемые в машинном зале или в отдельных помещениях) обеспечивают работу вычислительного оборудования и соблюдение комплекса условий его функционирования.
Rack-mount	форм-фактор оборудования, предназначенный для монтирования в стойку.
Разъем типа C13/C14	Разъёмы электропитания трёхполюсные, с номинальной нагрузкой 10 А.
Разъем типа C19/C20	Разъёмы электропитания трёхполюсные, с номинальной нагрузкой 16 А.
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, заключившее договор на размещение оборудования в ОЦОД.
АВР	Автоматическое включение резерва, способ обеспечения резервным электроснабжением нагрузок, подключенных к системе электроснабжения, имеющей не менее двух питающих вводов и направленный на повышение надежности системы электроснабжения в автоматическом режиме.
Hot-swap	Замена или переподключение блока электронного оборудования во время работы всей системы без выключения ее питания и остановки.

3. Требования для услуги «Предоставление ресурсов для размещения резервной географически разнесенной ИТ инфраструктуры».

3.1. Требования по размещению оборудования.

3.1.1. В Серверных залах ОЦОД разрешается размещение оборудования, которое соответствует следующим требованиям:

3.1.1.1. Оборудование в стоечном варианте исполнения (rack-mount), с комплектом элементов крепления (rack mount kit) для установки в серверный шкаф (салазки (рельсы) для серверов, кронштейны для телекоммуникационного оборудования и иные монтажные элементы, предусмотренные производителем). При необходимости размещения оборудования иного типа требуется дополнительное согласование с инженерными и сервисными службами ОЦОД;

3.1.1.2. Система воздушного охлаждения оборудования совместима с установленным режимом «холодных» и «горячих» коридоров (забор холодного воздуха с лицевой стороны и выход горячего воздуха через тыльную сторону);

3.1.1.3. Если устанавливаемое оборудование имеет направление воздушных потоков охлаждения, отличное от описанного в п.3.1.1.2, оборудование должно быть размещено со стороны «горячего коридора» и не должно выдувать воздух в «холодный коридор». Для поддержания нормального температурного режима и безаварийного функционирования такого оборудования Исполнителем рекомендуются воздуховодные конструкции, устанавливаемые внутри серверного шкафа, обеспечивающие правильную циркуляцию воздуха. Использование воздуховодных конструкций может потребовать выделения дополнительных юнитов;

3.1.1.4. Для подключения оборудования к электропитанию необходимо использовать кабели электропитания с заземляющим проводником и сечением соответствующем потребляемой электрической мощности. Параметры подключения должны соответствовать Правилам Устройства Электроустановок (ПУЭ) ред. 7. Кабель должен быть оборудован вилкой IEC C14 или IEC C20. Электрическая мощность единичной однофазной нагрузки не более 5 кВт;

3.1.1.5. Оборудование должно быть укомплектовано четным количеством блоков питания и быть работоспособным при отключении половины из них. Условия установки и подключения оборудования с нечетным количеством блоков питания или оборудования, имеющего другие уровни резервирования, требуют дополнительного согласования с инженерными и сервисными службами ОЦОД;

3.1.1.6. Оборудование должно быть исправно;

3.1.1.7. Оборудование не должно иметь пыли на внешних или внутренних поверхностях. При необходимости до вноса в серверный модуль должна быть осуществлена очистка сжатым воздухом или другим методом;

3.1.2. В серверных залах ОЦОД запрещается размещать оборудование, которое:

3.1.2.1. имеет следы неавторизованной модификации, в том числе в цепях питания;

3.1.2.2. имеет в своем составе устройства/модули беспроводной связи;

3.1.2.3. имеет видимые внешние повреждения или является заведомо неисправным;

3.2. Маркировка оборудования

3.2.1. При поставке оборудования в ОЦОД на нем должны иметься читаемые серийные номера для сверки с серийными номерами, указанными в актах приёма-передачи оборудования;

3.2.2. Блоки питания, сетевые и иные интерфейсы, дополнительные слоты, присутствующие на оборудовании, кнопки выключения питания, перезагрузки должны быть четко обозначены и иметь маркировку;

3.2.3. При несоблюдении требований пп. 3.2.1–3.2.3 службы ОЦОД вправе отказать в размещении оборудования.

3.3. Размещение оборудования в стойке

3.3.1. Оборудование должно соответствовать требованиям по ограничению энергопотребления и тепловыделения, согласованными с техническими и сервисными службами ОЦОД.

3.3.2. Подача электропитания на стойку, равно как и отключение стойки от электропитания, осуществляется службами ОЦОД по предварительной заявке от уполномоченных представителей Заказчика.

3.3.3. В случае, если суммарная паспортная мощность блоков питания устанавливаемого в стойку оборудования превышает подводимое к стойке электропитание, то после установки оборудования требуется провести его нагрузочное тестирование, для определения реально возможного электропотребления оборудования. По результатам проведения нагрузочного тестирования составляются соответствующие акты и принимается окончательное решение о дальнейшей эксплуатации.

3.3.4. Оборудование должно быть подключено к двум различным лучам ввода электропитания в серверном зале непосредственно либо посредством розеточных блоков распределения питания внутри стойки. Подключение блоков питания оборудования к розеточным модулям осуществляется только посредством соединительного кабеля с приборными вилками С14 и С20. К монтажу принимается соединительный кабель только заводского изготовления, имеющий соответствующую маркировку. Использование переходников\клеммных колодок не допускается.

3.3.5. Использование тройников или удлинителей запрещено, подключение оборудования осуществляется напрямую, предназначенным для этого кабелем питания.

3.3.6. При наличии на оборудовании клеммы заземления – оборудование должно быть заземлено путём присоединения клеммы к проводнику защитного заземления (на медную шину, расположенную под фальшполом) в соответствии со стандартом ГОСТ 12.1.030-81.

3.3.7. Запрещено размещение или хранение какого-либо имущества, в том числе ремонтных комплектов, hot-swap компонентов, незакрепленного оборудования, упаковки или материалов в свободном пространстве, образованном незанятыми юнитами стойки, а также на крыше стойки и на полу внутри стойки.

3.3.8. Запрещено подключение оборудования к розеточным блокам распределения питания в соседних стойках, даже в случае их аренды Заказчиком.

3.3.9. Использование систем жидкостного охлаждения оборудования разрешается по отдельному согласованию с техническими и сервисными службами ОЦОД.

3.3.10. Коммутация оборудования, расположенного в разных стойках, должна проводиться через предназначенные для этого технологические отверстия в стойках, и далее по специализированным сетчатым лоткам горизонтальной системы СКС, смонтированной в серверных залах ОЦОД.

3.3.11. Прокладка соединительных шнуров под шкафами запрещена.

3.3.12. Персонал, работающий в технологических помещениях ОЦОД, должен быть аттестован по электробезопасности не ниже III группы до 1000 В. Должен быть назначен ответственный за проведения работ, который отвечает за взаимодействие с технической и сервисной службами ОЦОД.

3.3.13. Персонал, который работает с оборудованием, должен быть ознакомлен с внутренними регламентами ОЦОД, касающимися непосредственно работ в ОЦОД, пройти инструктажи по технике безопасности, охране труда и противопожарным мероприятиям с фиксацией под роспись в соответствующих журналах, а также укомплектован средствами индивидуальной защиты на случай срабатывания автоматической системы газового пожаротушения.

3.3.14. По окончании монтажа, коммутации и подключения оборудования к электропитанию, в случае необходимости, выполняется ранее согласованное нагрузочное тестирование размещенного оборудования.

3.3.15. Заказчику запрещено производить любые изменения в конструкции серверного шкафа; проводить сверление или подпиливание элементов конструкции шкафа.

3.4. Требования к подключению доступа к сети Интернет:

- интерфейс Gigabit Ethernet 1000BASE-T, RJ45;
- пропускная способность – 100 Mb;
- объем входящего/исходящего трафика – безлимитный,
- коэффициенты доступности должен быть не ниже 0,997.

Все оборудование и кабели, используемые для построения каналов связи, сертифицированы Министерством связи РФ.

3.5. Используемые документы

3.5.1. При планировании и размещении оборудования в серверных залах ОЦОД необходимо также руководствоваться следующими документами:

- 3.5.1.1. Правила Устройства Электроустановок (ПУЭ) ред. 7;
- 3.5.1.2. ANSI/NECA/IBCSI 568;
- 3.5.1.3. ISO/IEC IS 11801-2002;
- 3.5.1.4. ГОСТ Р 53246-2008;
- 3.5.1.5. Набор стандартов IEC 60297;

Исполнитель вправе проверить соблюдение настоящих ТУ в любой момент времени, предварительно уведомив Заказчика о проведении проверки, уведомить Заказчика об обнаруженном несоответствии ТУ в письменной или устной форме и потребовать в плановом режиме устранить несоответствие; в случае несоблюдения Заказчиком данных ТУ, Исполнитель в праве приостановить оказание услуг.

Исполнитель:

Генеральный директор
АО «КОНСИСТ-ОС»

_____ /Лысачев М.Н./
М.П.

Приложение № 5
к Договору оказания услуг по
предоставлению ресурсов для
размещения резервной
географически разнесенной
ИТ инфраструктуры
от _____ № _____

Типовые формы документов

1. Образец 1: Акт приема-передачи оборудования
2. Образец 2: Акт о повреждении (утрате) оборудования
3. Образец 3: Акт о начале оказания услуг

Исполнитель:
Генеральный директор
АО «КОНСИСТ-ОС»

_____/Лысачев М.Н./
М.П.

ОБРАЗЕЦ 1: АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ

Акт приема-передачи оборудования № ____

к Договору оказания услуг по предоставлению ресурсов для размещения резервной географически разнесенной ИТ инфраструктуры

г. Удомля Тверской обл.

«__» _____ 20__ г.

АО «КОНСИСТ-ОС», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, и _____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, составили настоящий Акт о том, что:

1. Заказчик/Исполнитель передал, а Исполнитель/Заказчик принял, оборудование, принадлежащее Заказчику:

№ п/п	Наименование оборудования, марка, модель	Заводской (серийный) номер	Кол-во (шт.)	Примечания (Название, размер, количество юнитов и т.п.)	Учетный номер	Балансовая стоимость, с НДС, руб.
1	2	3	4	5	6	7
1.						

2. Оборудование находится в рабочем состоянии, претензий по состоянию оборудования у Сторон нет.

3. Акт составлен в 2 (двух) экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

От Исполнителя

От Заказчика

(должность, ФИО)

(должность, ФИО)

(подпись)

(подпись)

ОБРАЗЕЦ 2: АКТ О ПОВРЕЖДЕНИИ (УТРАТЕ) ОБОРУДОВАНИЯ**АКТ****о повреждении (утрате) оборудования**

к Договору оказания услуг по предоставлению ресурсов для размещения резервной географически разнесенной ИТ инфраструктуры

г. Удомля Тверской области	"__" _____ 20__ г.
Мы, нижеподписавшиеся, представитель АО «КОНСИСТ-ОС» (Исполнитель):	
(Ф.И.О. полностью, должность)	
действующий на основании Доверенности № _____ от "___" "___" 20__ г., в присутствии:	
(Ф.И.О. полностью, должность)	
и представитель _____ (Заказчик):	
(Ф.И.О. полностью, должность)	
действующий на основании Доверенности № _____ от "___" "___" 20__ г., в присутствии:	
(Ф.И.О. полностью, должность)	
в соответствии с условиями Договора оказания услуг по предоставлению ресурсов для размещения резервной географически разнесенной ИТ инфраструктуры (далее «Договор»), составили и подписали настоящий Акт о том, что следующее оборудование, принадлежащее Заказчику/Исполнителю:	

№	Наименование	Характеристика (марка, модель, тип, производитель и пр.)	Серийный номер	Кол- во	Балансовая стоимость, с НДС, руб.	Примечания
1	2	3	4	5	6	7
1					0,00	
ИТОГО:				0	0,00	

было повреждено/утрачено в результате _____

Исполнитель/Заказчик обязуется возместить Заказчику/Исполнителю документально подтвержденный ущерб в размере стоимости восстановительного ремонта оборудования, составляющей _____ (_____) рублей.

ИЛИ

Исполнитель/Заказчик обязуется возместить Заказчику/Исполнителю сумму рублевой балансовой стоимости утраченного оборудования (с учетом степени его нормального износа/амортизации), в размере _____ (_____) рублей.

Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, один из которых передается Заказчику, а другой Исполнителю.

От Исполнителя:

От Заказчика:

_____ (_____.____.)

_____ (_____.____.)

_____ (_____.____.)

_____ (_____.____.)

ОБРАЗЕЦ 3: АКТ О НАЧАЛЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Акт о начале оказания услуг

к Договору оказания услуг по предоставлению ресурсов для размещения резервной географически разнесенной ИТ инфраструктуры

г. Удомля Тверской обл. «__» _____ 20__ г.

АО «КОНСИСТ-ОС», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, и _____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, составили настоящий Акт о том, что:

1. Исполнитель начал предоставление услуг Заказчику в дату, указанную в правом верхнем углу настоящего Акта, в составе:

№ п/п	Наименование услуги	Ед.Изм	Кол-во	Описание
1.1				
1.2				

2. Акт составлен в 2 (двух) экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

От Исполнителя

От Заказчика

(должность, ФИО)

(должность, ФИО)

(подпись)

(подпись)

Приложение № 6
к Договору оказания услуг по
предоставлению ресурсов для
размещения резервной
географически разнесенной
ИТ инфраструктуры

Договор о конфиденциальности и неразглашении информации
(коммерческая тайна)

г. Москва

«___» _____ 20__ г.

Акционерное общество «КОНСИСТ – ОПЕРАТОР СВЯЗИ» (далее - АО «КОНСИСТ-ОС»), именуемое далее «Исполнитель», в лице Генерального директора Лысачева Михаила Николаевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Заказчик, присоединившийся к Договору оказания услуг по предоставлению ресурсов для размещения резервной географически разнесенной ИТ инфраструктуры (далее – Договор присоединения), с другой стороны, а вместе и далее по тексту - «Стороны», заключили настоящий договор, именуемый в дальнейшем «Договор», о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. Передающей стороной или Принимающей стороной может являться каждая из Сторон настоящего Договора.

Поскольку Передающая сторона является обладателем информации, составляющей ее коммерческую тайну, а Принимающая сторона имеет намерение сотрудничать с Передающей стороной в рамках предполагаемых к заключению договоров, предметом настоящего Договора являются порядок, условия передачи Передающей стороной, получения и использования Принимающей стороной информации, составляющей коммерческую тайну Передающей стороны.

1.2. Информация, составляющая коммерческую тайну, фиксируется Передающей стороной на материальном носителе (в виде документа, массива данных на носителе информации для компьютеров или ином, по договоренности Сторон). На материальном носителе Передающей стороной проставляется гриф «Коммерческая тайна» с указанием полного наименования ее обладателя, места его нахождения и иных реквизитов, необходимых для идентификации носителя, что в совокупности является необходимым и достаточным условием для распространения на информацию, зафиксированную на таком носителе, условий настоящего Договора.

1.3. Содержание информации, составляющей коммерческую тайну Передающей стороны и передаваемой Принимающей стороне в устной форме в ходе совещаний, переговоров, консультаций, рабочих встреч и т.п. (в дальнейшем именуемых «Совещание»), фиксируется в протоколе, который подписывается всеми участниками Совещания. Об обсуждении вопросов, составляющих коммерческую тайну, участники Совещания предупреждаются представителем Передающей стороны перед его началом, и ни один из участников не имеет права отказаться от подписания Протокола. В случае отказа от подписания протокола, участник, принявший такое решение, не допускается к Совещанию.

2. Передача Коммерческой тайны

Право принятия решения на передачу информации, составляющей коммерческую тайну, принадлежит Передающей стороне.

Передача информации по каналам связи осуществляется с применением сертифицированных средств защиты информации. Передача носителей информации осуществляется нарочно (с сопроводительным реестром), фельдъегерской связью, заказными или ценными почтовыми отправлениями.

3. Использование Информации, составляющей коммерческую тайну

3.1. Принимающая Сторона вправе использовать информацию, составляющую коммерческую тайну Передающей стороны, только для выполнения заключенных с Передающей стороной договоров об оказании услуг. Ни при каких обстоятельствах Принимающая сторона не может использовать полученную ею от Передающей стороны информацию, составляющую коммерческую тайну, для деятельности, направленной на извлечение прибыли, кроме как предусмотренной договорами с Передающей стороной.

3.2. Принимающая сторона обязуется принять все разумные и достаточные меры, чтобы не допустить несанкционированного доступа к информации, составляющей коммерческую тайну Передающей стороны, или ее передачи третьим лицам с нарушением условий настоящего Договора, а также организовать контроль за соблюдением этих мер.

3.3. Право раскрытия переданной информации, составляющей коммерческую тайну, и снятия грифа «Коммерческая тайна» с материальных носителей информации, составляющей коммерческую тайну, принадлежит исключительно Передающей Стороне.

3.4. Получающая сторона обязана в минимально короткий срок с момента обнаружения признаков несанкционированного доступа третьих лиц к информации, составляющей коммерческую тайну Передающей стороны, уведомить об этом Передающую сторону и принять все возможные меры для уменьшения последствий несанкционированного доступа.

3.5. Передающая сторона соглашается и признает, что Получающая Сторона вправе изготавливать достаточное количество копий материальных носителей информации, составляющей коммерческую тайну, для лиц, указанных в пункте 3.6 настоящего Договора. Принимающая сторона обязуется уничтожить изготовленные копии документов, составляющие коммерческую тайну Передающей стороны, после выполнения обязательств, установленных настоящим Договором или договорами, предполагаемыми к заключению Сторонами.

3.6. Принимающая Сторона вправе сообщать информацию, составляющую коммерческую тайну Передающей Стороны, своим работникам, имеющим непосредственное отношение к выполнению работ по договорам с Передающей стороной после подписания настоящего Договора, и в том объеме, в каком она им необходима для реализации условий договоров.

3.7. Принимающая сторона обязуется допускать к местам хранения, обработки и использования информации, составляющей коммерческую тайну, Передающую сторону или уполномоченных ею лиц. Передающая сторона в случае выявления нарушения требований охраны конфиденциальности информации, составляющей ее коммерческую тайну, вправе запрещать или приостанавливать обработку такой информации, а также требовать немедленного возврата или уничтожения полученных носителей информации, составляющей коммерческую тайну. Требования и указания Передающей стороны, касающиеся порядка охраны конфиденциальности информации, составляющей ее коммерческую тайну, подлежат незамедлительному исполнению, если они изложены в письменном виде и вручены Принимающей стороне.

3.8. Принимающая сторона имеет право, предоставлять информацию, составляющую коммерческую тайну Передающей стороны, третьим лицам в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Принимающая сторона обязуется уведомлять Передающую сторону о каждом таком факте предоставления информации, составляющей

коммерческую тайну, а также об иных событиях, приведших к получению информации, составляющей коммерческую тайну, представителями органов государственной власти, следствия и судопроизводства, в течение одного рабочего дня после наступления такого события. Обязательства принимающей стороны по обеспечению конфиденциальности не распространяются на информацию, полученную от передающей стороны в случаях если:

- она была известна на законном основании Принимающей Стороне до заключения настоящего Договора;
- становится публично известной в результате любых действий Передающей Стороны, умышленных или неумышленных, а равно бездействия Передающей Стороны;
- на законном основании получена Принимающей стороной от третьего лица без ограничений на их использование;
- получена из общедоступных источников с указанием на эти источники;
- раскрыта для неограниченного доступа третьей стороной.

3.9. В случае реорганизации или ликвидации одной из Сторон до даты прекращения действия настоящего Договора предусматривается следующий порядок охраны информации, составляющей коммерческую тайну:

а) при реорганизации:

- уведомление второй Стороны о факте реорганизации;
- возврат по требованию Передающей стороны или ее правопреемника информации, составляющей коммерческую тайну Передающей стороны, на всех материальных носителях Передающей стороне или ее правопреемнику;

б) при ликвидации: возврат информации, составляющей коммерческую тайну, на всех носителях (в том числе изготовленных Принимающей стороной в соответствии с настоящим Договором) Передающей стороне.

3.10. Принимающая сторона обязана сохранять конфиденциальность информации, составляющей коммерческую тайну Передающей стороны, до прекращения действия режима коммерческой тайны в отношении данной информации, в том числе в период после прекращения действия настоящего Договора.

3.11. В случае досрочного прекращения по каким-либо причинам договорных отношений Сторон и расторжения настоящего Договора Принимающая сторона вернет Передающей стороне полученные от нее материальные носители Информации с грифом «Коммерческая тайна», а также сделанные с них копии. Возвращение материальных носителей Информации с грифом «Коммерческая тайна» и их копий не будет влиять на обязательства Сторон по сохранению конфиденциальности этой информации. По договоренности Сторон материальные носители Информации с грифом «Коммерческая тайна», переданные Передающей стороной Принимающей стороне могут быть уничтожены по акту.

4. Ответственность Сторон

4.1. Принимающая сторона, допустившая разглашение информации, составляющей коммерческую тайну Передающей стороны, или ее передачу (предоставление) третьим лицам с нарушением условий настоящего Договора, в том числе - неумышленных, ошибочных действий или бездействия, несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и обязана возместить реальный ущерб и упущенную выгоду Передающей Стороны.

5. Прочие условия

5.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента присоединения Заказчика к Договору присоединения и действует в течение срока действия Договора присоединения и 1 (одного)

года после окончания срока действия Договора присоединения либо досрочного его расторжения.

Окончание срока действия или расторжение настоящего Договора не будет освобождать Сторону, получившую информацию, составляющую коммерческую тайну, от обязательств по настоящему Договору в течение 5 лет с момента последней передачи информации, составляющей коммерческую тайну.

5.2. Настоящий Договор подлежит юрисдикции и толкованию в соответствии с законами Российской Федерации.

5.3. Изменение условий настоящего Договора, его расторжение и прекращение допускаются по соглашению Сторон. Любые дополнения или изменения, вносимые в настоящий Договор, рассматриваются Сторонами, оформляются дополнительным соглашением и вступают в силу с даты его подписания Сторонами, если иное не будет указано в таком дополнительном соглашении.

5.4. Любой спор, разногласие, претензия или требование, вытекающие из настоящего Договора и возникающие в связи с ним, в том числе связанные с его нарушением, заключением, изменением, прекращением или недействительностью, разрешаются в Арбитражном суде города Москвы.

Стороны соглашаются, что для целей направления письменных заявлений, сообщений и иных письменных документов будут использоваться следующие адреса электронной почты:

Исполнитель: info@consyst-oc.ru

Заказчик: адрес, указанный в Заявлении о присоединении.

5.5. Права и обязанности по настоящему Договору не подлежат переуступке третьим лицам без письменного согласия Сторон.

5.6. В случае изменения юридического адреса, расчетного счета или обслуживающего банка Стороны обязаны в 10-дневный срок уведомить об этом друг друга.

5.7. Настоящий договор составлен и подписан в двух экземплярах, имеющих равную силу по одному для каждой из Сторон.

5.8. Противодействие коррупции.

5.8.1. При исполнении настоящего Договора Стороны соблюдают и будут соблюдать в дальнейшем все применимые законы и нормативные акты, включая любые законы о противодействии взяточничеству и коррупции.

5.8.2. Стороны и любые их должностные лица, работники, акционеры, представители, агенты, или любые лица, действующие от имени или в интересах или по просьбе какой либо из Сторон в связи с настоящим Договором, не будут прямо или косвенно, в рамках деловых отношений в сфере предпринимательской деятельности или в рамках деловых отношений с государственным сектором, предлагать, вручать или осуществлять, а также соглашаться на предложение, вручение или осуществление (самостоятельно или в согласии с другими лицами) какого-либо платежа, подарка или иной привилегии с целью исполнения (воздержания от исполнения) каких-либо условий настоящего Договора, если указанные действия нарушают применимые законы или нормативные акты о противодействии взяточничеству и коррупции.

5.9. Заверения об обстоятельствах.

Каждая Сторона гарантирует другой Стороне, что:

- Сторона вправе заключать и исполнять Договор;
- заключение и/или исполнение Стороной Договора не противоречит прямо или косвенно никаким законам, постановлениям, указам, прочим нормативным актам, актам органов

государственной власти и/или местного самоуправления, локальным нормативным актам Стороны, судебным решениям;

- Стороной получены все и любые разрешения, одобрения и согласования, необходимые ей для заключения и/или исполнения Договора (в том числе в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации или учредительными документами Стороны, включая одобрение сделки с заинтересованностью, одобрение крупной сделки);

- Сторона настоящим гарантирует, что она не контролируется лицами, включенными в перечень лиц, указанный в постановлении Правительства Российской Федерации от 01.11.2018 № 1300 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 22.10.2018 № 592», а также, что ни она сама, ни лицо, подписавшее настоящий договор, не включены в перечни лиц, в отношении которых применяются специальные экономические меры в соответствии с указанным постановлением Правительства Российской Федерации или в соответствии с любыми иными актами Президента Российской Федерации или Правительства Российской Федерации, в случае включения Стороны, его единоличных исполнительных органов, иных лиц, которые ее контролируют, в перечни лиц, в отношении которых применяются специальные экономические меры в соответствии с какими-либо актами Президента Российской Федерации или Правительства Российской Федерации, Сторона незамедлительно информирует об этом другую Сторону;

Сторона-1

АО «КОНСИСТ-ОС»

115432, г. Москва, Проектируемый проезд
№ 4062, д. 6, стр. 25

Телефон: 8 (499) 951 2035

ОГРН 1027739236920

ИНН 7711077412

КПП 772501001

Расчетный счет 40702810992000004542

Корреспондентский счет

30101810200000000823

Банк ГПБ(АО), г. Москва

БИК 044525823

ОКПО 16990772

ОКОГУ 49014

ОКАТО 45277577000

Сторона-1:

Генеральный директор

АО «КОНСИСТ-ОС»

_____/Лысачев М.Н./

МП

Приложение № 7
к Договору оказания услуг по
предоставлению ресурсов для
размещения резервной
географически разнесенной
ИТ инфраструктуры
от _____ № _____

**Форма заявления о присоединении к Договору на оказание услуги
«Предоставление ресурсов для размещения резервной географически
разнесенной ИТ инфраструктуры»**

_____ (наименование организации, включая организационно-правовую форму)

В лице _____,

_____ (должность)

_____ (фамилия, имя, отчество)

действующего на основании _____

в соответствии со статьёй 428 ГК Российской Федерации полностью и безусловно присоединяется к Договору на оказание услуги «Предоставление ресурсов для размещения резервной географически разнесенной ИТ инфраструктуры»

С Договором на оказание услуги «Предоставление ресурсов для размещения резервной географически разнесенной ИТ инфраструктуры» и приложениями к нему ознакомлен и обязуюсь соблюдать все положения указанного документа.

Уполномоченное должностное лицо

_____ / _____ / _____

М.П. (подпись) (ФИО)

Реквизиты организации:

Полное наименование:

Место нахождения:

Почтовый адрес:

ОГРН:

ИНН:

КПП:

Расчетный счет:

Банк:

Кор. счет:

БИК:

ОКПО:

ОКАТО: Телефон/факс: e-mail:

Данное Заявление о присоединении к Договору на оказание услуги «Предоставление ресурсов для размещения резервной географически разнесенной ИТ инфраструктуры» зарегистрировано в реестре АО «КОНСИСТ-ОС»

Заявление о присоединении к Договору подается Исполнителю в двух экземплярах. После регистрации Заявления у Исполнителя один экземпляр предоставляется заявителю.

Регистрационный № _____ от «___» _____ 2020г.

Исполнитель:

Генеральный директор
АО «КОНСИСТ-ОС»

_____/Лысачев М.Н./
М.П.