

**(ПРОЕКТ)**  
**ДОГОВОР**  
**НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ**  
**АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ РАБОЧИХ МЕСТ И СЕРВЕРНОГО ОБОРУДОВАНИЯ**  
№ \_\_\_\_\_

Санкт-Петербург \_\_\_\_\_

Автономная некоммерческая организация «Дирекция по развитию транспортной системы Санкт-Петербурга и Ленинградской области», именуемая в дальнейшем «Заказчик», в лице Заместителя Генерального директора Герун И.А., действующей на основании доверенности от 11.08.2017, удостоверенной Молчановой Е.А., временно исполняющей обязанности нотариуса нотариального округа Санкт-Петербург Тороповой Е.В., реестровый номер 4-752, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_, с другой стороны, в дальнейшем именуемые «Стороны», на основании решения Единой комиссии по размещению заказов автономной некоммерческой организации «Дирекция по развитию транспортной системы Санкт-Петербурга и Ленинградской области» (протокол от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г. № \_\_\_\_ ) заключили настоящий Договор о нижеследующем:

## **1. Предмет договора**

- 1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по техническому обслуживанию автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования (далее – АРМ и СО), в соответствии с перечнем, указанным в Техническом задании (Приложение №1 к Договору).
- 1.2. Перечень услуг, требования, сроки и адрес оказания услуг указаны в Техническом задании (Приложение №1 к Договору).
- 1.3. Сроки оказания услуг: с 01.01.2018 по 31.12.2018.

## **2. Права и обязанности сторон**

### **2.1. Исполнитель:**

- 2.1.1. Обеспечивает выезд квалифицированных специалистов в рабочие дни в период всего срока действия Договора неограниченное количество раз.
- 2.1.2. Согласовывает с Заказчиком срок выполнения плановых и дополнительных работ в зависимости от их сложности и наличия необходимых деталей.
- 2.1.3. Исполнитель по просьбе Заказчика может представлять интересы перед третьими лицами в рамках настоящего Договора по месту нахождения Заказчика или посредством электронной почты, телефонной, факсимильной связи.
- 2.1.4. Не позднее 10-го числа каждого месяца представляет Заказчику отчет о выполненных работах за предыдущий месяц (Приложение №5 к Договору) рекомендации по развитию ИТ-инфраструктуры Заказчика, направленные на повышение качества и отказоустойчивости в работе автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования.

### **2.2. Заказчик:**

- 2.2.1. Оплачивает услуги Исполнителя в размере и сроки, предусмотренные в разделе 4 настоящего договора.

- 2.2.2. Обеспечивает доступ персонала Исполнителя на свою территорию, в места размещения АРМ и СО, а также к самим АРМ и СО.
- 2.2.3. Предоставляет возможность удаленного доступа к локальной сети и серверному оборудованию через специализированное ПО, при наличии подписанного соглашения о конфиденциальности (Приложение №4 к Договору).
- 2.2.4. Обязан не допускать посторонних и не уполномоченных лиц к АРМ и СО. Посторонние - лица, не являющиеся сотрудниками Заказчика и Исполнителя; не уполномоченные лица - сотрудники Исполнителя или Заказчика, в должностные обязанности которых не входит техническое обслуживание АРМ и СО.

### 3. Порядок взаимодействия сторон.

- 3.1. Обмен любой информацией между Исполнителем и Заказчиком осуществляется посредством телефона, электронной почты, факсов, через систему автоматической регистрации заявок.
- 3.2. Внеплановые работы выполняются Исполнителем по предварительной заявке Заказчика, с оформлением Сторонами дополнительного соглашения к Договору. В заявке указывается перечень работ и услуг, необходимых для выполнения Исполнителем. Внеплановые работы выполняются Исполнителем только в тех рамках и том объеме, который был указан в заявке Заказчиком. Исполнитель может отказаться от оказания услуг, не указанных в предварительной заявке.
- 3.3. Все заявки со стороны Заказчика передаются ответственному сотруднику Исполнителя согласно Приложения №3 к Договору.
- 3.4. Стороны определяют следующие понятия:
  - **инцидент** – любое событие, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества работы АРМ и СО, пользователей, других сервисов;
  - **проблема** – нежелательная ситуация, которая сигнализирует о корневой причине одного или нескольких уже произошедших или возможных в будущем инцидентов;
  - **разрешение инцидента** - устранение инцидента и быстрое восстановление работоспособности нарушенных сервисов;
  - **разрешение проблемы** - установление причины инцидента и ее устранение.
- 3.5. Для объективной оценки приоритета употребляются следующие критерии:
  - **степень воздействия:** степень отклонения от нормального уровня предоставления сервиса, выражающаяся в количестве пользователей или бизнес-процессов, подвергшихся воздействию инцидента;
  - **срочность:** приемлемая задержка разрешения инцидента для пользователя или бизнес-процесса.
- 3.6. Приоритет определяется на основе срочности и степени воздействия. Порядок обработки заявок одинакового приоритета может быть определен в соответствии с усилиями, необходимыми для выполнения заявки: легко выполняемая заявка может быть обработана перед заявкой, требующей больших усилий.
- 3.7. Степень воздействия и срочность могут меняться во времени при следующих условиях:
  - рост количества пользователей, подвергшихся воздействию инцидента;
  - критические моменты времени.
- 3.8. Способом снижения степени воздействия и срочности признается:
  - переключение системы на резервную конфигурацию;
  - перенаправление очереди печати;
  - временные решения для быстрого восстановления сервиса или функции;
  - и др.
- 3.9. Время реакции на заявку со стороны Исполнителя не должно превышать \_\_\_\_\_ часа (*заполняется в соответствии с конкурсной заявкой*). Реакцией признается

извещение, направленное Заказчику Исполнителем, с подтверждением приема заявки к исполнению, и предполагаемой датой ее решения в соответствии с Приложением №2 к Договору.

- 3.10. О выполнении заявок ответственные от Исполнителя извещают ответственного исполнителя Заказчика, сотрудника подавшего заявку или руководителя подразделения, в интересах которого выполнялась заявка.
- 3.11. В ходе оказания услуг Исполнитель может предоставлять Заказчику рекомендации в письменном виде по модернизации АРМ и СО, использованию ПО и любым другим вопросам в рамках настоящего договора.

#### **4. Стоимость услуг и порядок расчетов**

- 4.1. Цена Договора составляет: \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) руб. \_\_\_\_ коп., в том числе НДС \_\_\_\_%: \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) руб. \_\_\_\_ коп. Оплата производится ежемесячно, сумма ежемесячного платежа составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) руб. \_\_\_\_ коп., в том числе НДС \_\_\_\_%: \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) руб. \_\_\_\_ коп.
- 4.2. В цену Договора включены все необходимые налоги, сборы и другие обязательные платежи в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 4.3. Вид, объем, стоимость услуг и материалов, не предусмотренных настоящим Договором, согласовываются Сторонами в дополнительных соглашениях.
- 4.4. Оплата Договора производится Заказчиком за фактически оказанные Исполнителем услуги не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг (далее – Акт) за предыдущий месяц и предоставления Исполнителем счета, в котором указывается стоимость услуг за месяц.
- 4.5. Исполнитель ежемесячно, не позднее 10-го числа месяца, следующего за месяцем оказания услуг, одновременно с предоставлением документов, указанных в п. 2.1.4 Договора, предоставляет Заказчику Акт, подписанный со стороны Исполнителя, в двух экземплярах, Счет-фактуру и счет. Заказчик в течение 5 рабочих дней после получения Акта подписывает его и передает один экземпляр Акта Исполнителю или в указанный срок представить мотивированный отказ от приемки оказанных услуг с исчерпывающим перечнем замечаний (далее – мотивированный отказ). В случае мотивированного отказа Заказчика от приемки оказанных Услуг стороны согласовывают размер уменьшения стоимости оказанных за отчетный месяц Услуг. Если Заказчик в течение этого срока не подписал Акт и не предоставил мотивированный отказ, Акт считается подписанным, а услуги оказанными в полном объеме.
- 4.6. В случае уменьшения объемов финансирования учредителями, приводящего к невозможности исполнения Заказчиком обязательств по Договору, Стороны согласовывают новые условия Договора по цене и (или) срокам исполнения Договора, и (или) объемам Услуг в соответствии с действующим законодательством.

#### **5. Гарантия на работы, услуги**

- 5.1. На оказанные услуги по техническому обслуживанию Исполнителем предоставляется гарантия на весь период действия настоящего Договора.
- 5.2. В случае обнаружения в период гарантийного срока недостатков и дефектов в оказанных услугах, возникших по вине Исполнителя, последний обязан безвозмездно устранить недостатки в согласованные с Заказчиком сроки.
- 5.3. Исполнитель снимает с себя гарантийные обязательства в следующих случаях:
  - 5.3.1. Нарушение Заказчиком правил эксплуатации, обслуживаемых АРМ и СО, указанных в инструкции к АРМ и СО.
  - 5.3.2. Сбои в работе электросети.

- 5.4. На детали и материалы, используемые Исполнителем в ходе оказания услуг по настоящему договору, действует гарантия продавца или производителя.

## **6. Ответственность сторон**

- 6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Исполнитель и Заказчик несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 6.2. За несвоевременное устранения неисправностей, указанных в Приложении №2 к Договору, Заказчик имеет право начислить неустойку (пеню) в размере 1 % от стоимости ежемесячной оплаты услуг Исполнителя, предусмотренной п. 4.1 Договора, за каждый час просрочки.
- 6.3. Исполнитель в течение 3-х дней с момента получения претензии о нарушении сроков вправе дать Заказчику письменный отзыв на претензию с доказательствами отсутствия своей вины в нарушении сроков исправления неисправности. При этом в отзыве указываются действия, предпринятые Исполнителем по устранению неисправности, причины невозможности устранить неисправность в указанные сроки и другие причины, повлиявшие на срок исправления неисправности. К отзыву на претензию прикладываются копии документов, подтверждающие обстоятельства, на которые ссылается Исполнитель. В случае отсутствия вины Исполнитель не несет ответственности за нарушение сроков, указанных в Приложении №2 к Договору.
- 6.4. За причиненный Дирекции ущерб, вследствие ненадлежащего качества или недостаточного по объему оказания услуг, в том числе по внедрению и администрированию систем безопасности Заказчик вправе предъявить Исполнителю требование об уплате штрафа в размере реального ущерба.
- 6.5. В случае нарушения Заказчиком согласованных сторонами сроков оплаты за оказанные Услуги Исполнитель вправе предъявить Заказчику требование об уплате неустойки в размере 0,1 % от стоимости Договора за каждый день просрочки.
- 6.5. Неустойка выплачивается в случае предъявления письменной претензии. При этом уплата неустойки не освобождает Стороны от исполнения обязанностей, возложенных Договором.
- 6.6. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение было вызвано действием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорные обстоятельства).

## **7. Ограничение ответственности**

При оценке качества работы Исполнителя не учитываются неисправности, являющиеся следствием:

- результата предоставления телекоммуникационных услуг (канал связи);
- результата предоставления услуг арендодателя (электричество, пропускная система);
- работы программного обеспечения (в случае подтверждения разработчиком сбоя по вине программного обеспечения);
- выхода из строя серверного или сетевого оборудования

## **8. Порядок разрешения споров**

- 8.1. Споры и претензии, вытекающие из настоящего Договора, разрешаются Сторонами путем переговоров.
- 8.2. В случае не достижения соглашения путем переговоров, споры и разногласия подлежат разрешению в Арбитражном суде Санкт-Петербурга и Ленинградской области с соблюдением претензионного порядка.

## **9. Срок действия, условия и порядок внесения изменений и расторжения договора**

- 9.1. Настоящий Договор вступает в силу с 01 января 2017 года и действует до исполнения Сторонами обязательств по Договору.

- 9.2. Заказчик вправе отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.
- 9.3. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору при условии полного возмещения Заказчику убытков.
- 9.4. Уведомление противоположной стороны должно быть направлено не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемого момента отказа от Договора.

## **10. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА**

- 10.1. Виновная сторона освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если докажет, что надлежащее исполнение ей обязательств по Договору оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы. Обстоятельства непреодолимой силы определяются в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.
- 10.2. Сообщение о форс-мажорных обстоятельствах должно быть выслано немедленно и при любых условиях в течение 7 (Семи) календарных дней после их наступления или получения об этом информации сообщаемой стороной. В течение последующих 7 (Семи) календарных дней другой стороне Договора необходимо выслать в письменном виде подробное разъяснение о возникшем препятствии и возможностях продолжать выполнение обязательств.
- 10.3. Даты возникновения и окончания обстоятельств непреодолимой силы, их описание и последствия для сторон фиксируются в специальном акте, который подписывают Стороны.
- 10.4. Сроки начала и окончания выполнения условий Договора могут быть сдвинуты на срок действия обстоятельств непреодолимой силы, указанной в специальном акте.

## **11. Прочие условия**

- 11.1. В связи с исполнением настоящего Договора за счет средств субсидий, предоставляемых из бюджета Санкт-Петербурга и (или) бюджета Ленинградской области, в случае установления федеральными органами государственной власти, органами государственной власти Санкт-Петербурга и (или) Ленинградской области требования об обязательном казначейском сопровождении договоров, заключаемых в рамках исполнения соответствующих договоров о предоставлении субсидии, стороны обязуются в двухнедельный срок с момента установления соответствующего требования заключить дополнительное соглашение к настоящему Договору, предусматривающее установление порядка исполнения настоящего Договора с учетом и в соответствии с утвержденными в установленном порядке уполномоченным органом правилами казначейского сопровождения договоров, заключаемых в рамках исполнения соответствующих договоров о предоставлении субсидии; до момента заключения такого дополнительного соглашения к настоящему Договору исполнение предусмотренных настоящим Договором обязательств по оплате товаров, работ, услуг приостанавливается.
- 11.2. Все дополнения и изменения подписываются всеми Сторонами и являются неотъемлемыми частями настоящего Договора.
- 11.3. Настоящий Договор с Приложениями не содержит помарок и исправлений и представляет собой единый Договор Сторон относительно изложенного Предмета Договора, который может быть дополнен или изменен только в письменной форме и подписан Сторонами.

- 11.4. Информация на электронных носителях, обслуживаемых АРМ и СО является конфиденциальной. Исполнитель обязуется не разглашать конфиденциальную информацию, полученную в результате оказания услуг в рамках настоящего Договора.
- 11.5. Стороны могут использовать информацию о факте заключения настоящего договора по своему усмотрению, при этом содержание договора и дополнительных соглашений к нему является коммерческой тайной.

Приложения:

1. Приложение №1: «Техническое задание».
2. Приложение №2: «Приоритет и время устранения неполадок».
3. Приложение №3: «Ответственные исполнители».
4. Приложение №4: «Соглашение о конфиденциальности».
5. Приложение №5: «Форма отчета об оказанных услугах».

## **12. Адреса, банковские реквизиты и подписи Сторон**

**Заказчик:**

**Исполнитель:**

## **ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

### **на оказание услуг по техническому обслуживанию автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования**

#### **1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

##### **1.1. Назначение документа**

Настоящее техническое задание (далее – «ТЗ») определяет требования к услугам по техническому обслуживанию автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования.

##### **1.2. Наименование организации Заказчика**

Автономная некоммерческая организация «Дирекция по развитию транспортной системы Санкт-Петербурга и Ленинградской области» (далее – Заказчик).

##### **1.3. Предмет услуги**

Предметом закупки является услуга по техническому обслуживанию автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования (далее – «Услуга»).

##### **1.4. Место оказания услуг**

Исполнитель оказывает Услуги Заказчику по адресу: Санкт-Петербург, Московский пр., д.10-12, литера А.

#### **2. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ УСЛУГАМ**

Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями, изложенными в настоящем ТЗ.

##### **2.1. Общие требования к оказываемым услугам**

2.1.1. Исполнитель должен осуществлять комплексное техническое обслуживание автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования Заказчика. Исполнитель обязан вести соответствующую документацию по учету всех поступивших обращений и выданным рекомендациям по вопросам функционирования автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования. Отчеты и статистические данные по итогам оказания услуг технического обслуживания должны предоставляться Заказчику ежемесячно.

2.1.2. Услуги оказываются Исполнителем с 9-00 до 18-00 по московскому времени в рабочие дни.

2.1.3. Исполнитель обязан предоставить персонального менеджера (постоянно находящегося на территории Санкт-Петербурга) для работы с Заказчиком на весь срок оказания услуг.

2.1.4. Все услуги, оказываются Исполнителем по заданиям (заявкам) представителя Заказчика в соответствии с Приложением №2 к Договору.

2.1.5. Исполнитель должен осуществлять ежемесячное профилактическое

обслуживание, которое включает в себя:

2.1.5.1. проведение мониторинга состояния поддерживаемого оборудования;

2.1.5.2. выявление и устранение потенциальных проблем до их возникновения;

2.1.5.3. сокращение аппаратных и программных сбоев;

2.1.5.4. проведение согласованных работ по установке программных модификаций, для обслуживаемого программного обеспечения.

2.1.6. Исполнитель должен осуществлять ежеквартальное профилактическое обслуживание, которое включает в себя:

2.1.6.1. весь перечень ежемесячного обслуживания;

2.1.6.2. регламентные работы на обслуживаемом оборудовании согласно инструкции по эксплуатации, включая удаление пыли и чистку внутренних поверхностей;

## **2.2. Перечень услуг по техническому обслуживанию автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования.**

2.2.1. Обслуживание системного и прикладного программного обеспечения автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования.

2.2.2. Организация новых рабочих мест в составе ИТ инфраструктуры Заказчика.

2.2.3. Обслуживание Microsoft Active Directory

2.2.4. Обслуживание почтового сервера Microsoft Exchange

2.2.5. Внедрение и администрирование систем безопасности и контроля доступа как к внутренним, так и к внешним информационным ресурсам

2.2.6. Обслуживание сервера баз данных

2.2.7. Обслуживание активного сетевого оборудования

2.2.8. Консультирование по вопросам эксплуатации автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования.

2.2.9. Администрирование программных продуктов 1С:

2.2.9.1. Установка и настройка клиентской части 1С

2.2.9.2. Управление учетными записями пользователей

2.2.9.3. Контроль резервного копирования информационных баз 1С

2.2.9.4. Анализ заявок пользователей, подготовка запросов для разработчиков конфигурации ПО 1С

2.2.9.5. Проверка корректности работы системы после обновлений.

2.2.10. Мониторинг и обеспечение непрерывной работоспособности автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования с программными средствами.

2.2.11. Обслуживание VoIP УАТС на базе оборудования Cisco

2.2.11.1. Администрирование VoIP УАТС Заказчика



- 2.2.11.2. Мониторинг и обеспечение бесперебойной работы VoIP УАТС Заказчика.
- 2.2.11.3. Обеспечение комплексной безопасности VoIP УАТС Заказчика: предотвращение несанкционированного доступа на междугородные и международные линии, парольная защита станции, разграничение сервиса для сотрудников Заказчика.
- 2.2.11.4. Непрерывное журналирование работы VoIP УАТС Заказчика.
- 2.2.11.5. Предоставление отчетов о выполненных телефонных звонках, по запросу Заказчика.
- 2.2.11.6. Установка, настройка и сопровождение телефонных аппаратов сотрудников Заказчика.
- 2.2.12. Получение Исполнителем обновлений (исправлений) программных продуктов, указанных в п.2.5.4., по мере их появления, в рамках действующих лицензий на программные продукты. Сообщение о получении новых обновлений Заказчику.
- 2.2.13. Установка обновлений программных продуктов, составление технического акта по результатам установки.
- 2.2.14. Обеспечение хранения данных специализированных технических средств в системе хранения данных Заказчика
- 2.2.15. Консультирование сотрудников Заказчика по вопросам установки обновлений (исправлений) программного обеспечения аппаратных средств Заказчика.
- 2.2.16. Принятие всех необходимых мер к устранению нарушений работоспособности программных средств с сохранением целостности, структуры и наполнения баз данных.
- 2.2.17. Создание и регулярное архивирование копий информации, обрабатываемой серверами.
- 2.2.18. При возникновении аварийной ситуации специалист Исполнителя осуществляет ремонтно-восстановительные работы на площадке Заказчика: квалифицированную диагностику, локализацию неисправности, замену неисправных компонентов, настройку и тестирование оборудования.
- 2.3. Перечень ежедневных услуг по техническому обслуживанию автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования.**
- 2.3.1. Ведение журналов обслуживания в целях составления регламентной отчетности об оказанных услугах.
- 2.3.2. Техническое обслуживание серверов и кластерных систем (мониторинг состояния аппаратного и системного ПО, установка обновлений текущих версий ПО, конфигурирование параметров ОС);
- 2.3.3. Техническое обслуживание активного сетевого оборудования (мониторинг состояния системного ПО, установка обновлений текущих версий ПО, конфигурирование и настройка параметров);
- 2.3.4. Установка и настройка клиент-серверного ПО (СУБД, приложения рабочих групп, почтовый сервер) - стандартный сервер (Web, FTR, DNS, DHCP, почта, Proxu, AD);
- 2.3.5. Администрирование клиент-серверного ПО (контроль состояния, удаление устаревших учетных записей, восстановление после сбоя);
- 2.3.6. Установка и настройка специализированных сетевых устройств (сетевые принтеры, принт-серверы, сканеры);

2.3.7. Восстановление работоспособности оборудования в случаях: аварий электропитания, машинных сбоев, вирусов, несанкционированных действий;

2.3.8. Комплексное техническое обслуживание автоматизированных рабочих мест (контроль состояния программной и аппаратной части, профилактика, настройка);

2.3.9. Техническое обслуживание серверов (контроль состояния сервера, тестирование, профилактика, настройка);

2.3.10. Комплекс работ по организации нового рабочего места в составе ЛВС;

2.3.11. Техническое обследование устройств рабочей станции;

2.3.12. Технологический прогон нового (восстановленного) оборудования: диагностика, настройка параметров, тестирование в составе ИТ инфраструктуры Заказчика.

2.3.13. Проверка работоспособности нового (восстановленного) оборудования в составе ЛВС, тестирование в составе ЛВС, размещение на рабочем месте пользователя;

2.3.14. Поддержание работоспособности используемого серверного оборудования в круглосуточном режиме;

#### **2.4. Перечень оборудования и программного обеспечения подлежащих техническому обслуживанию.**

2.4.1. Перечень серверного оборудования

2.4.1.1. Блейд-шасси HP BLc7000 – 1 шт.

2.4.1.2. Сервер HP BL460c Gen8 10Gb FLB – 4 шт.

2.4.1.3. Дисковый массив HP 3PAR StoreServ 7200 2-N Storage Base – 1 шт.

2.4.1.4. Коммутатор сети хранения данных HP B-Series 8/12c BladeSystem SAN Switch – 2 шт.

2.4.1.5. Ленточная библиотека HP MSL2024 – 1 шт.

2.4.2. Перечень активного сетевого оборудования:

2.4.2.1. Маршрутизатор Cisco C2921-CME-SRST/K9 с VoIP YATC – 2 шт.

2.4.2.2. Коммутатор WS-C2960S-24TS-L – 4 шт.

2.4.2.3. Коммутатор WS-C2960S-24PS-L – 4 шт.

2.4.2.4. Коммутатор WS-C2960C-8PS-L – 2 шт.

2.4.3. Перечень оборудования автоматизированных рабочих мест:

2.4.3.1. Ноутбук Dell – 1 шт.

2.4.3.2. Ноутбук Sony Vaio – 4 шт.

2.4.3.3. Ноутбук HP ProBook – 23 шт.

2.4.3.4. Монитор Asus VS228 – 18 шт.

- 2.4.3.5. Монитор HP LA2405x – 2 шт.
- 2.4.3.6. Моноблок Acer Aspire Z3 – 24 шт.
- 2.4.3.7. Моноблок HP – 6 шт.
- 2.4.3.8. Моноблок iRu 504 – 3 шт.
- 2.4.3.9. Интерактивная панель Prestigio MultiBoard 65'' – 1 шт.
- 2.4.3.10. Телефон CP-7821-K9 – 4 шт.
- 2.4.3.11. Телефон CP-8961-C-K9 – 2 шт.
- 2.4.3.12. Телефон CP-6945-C-K9 – 10 шт.
- 2.4.3.13. Телефон CP-3905 – 43 шт.
- 2.4.3.14. Комплект оборудования видеоконференцсвязи:
  - Терминал ВКС CTS-SX20-12XK9-PRM – 1 шт.
  - Телевизор LG 60'' – 1 шт.

2.4.4. Перечень программного обеспечения:

- 2.4.4.1. Mware vCenter Server 5 Standard for vSphere 5 (Per Instance) – 1 шт.
- 2.4.4.2. VMware vSphere 5 Standard for 1 processor – 6 шт.
- 2.4.4.3. MFE Endpoint Protection P:1 GL [P+] – 55 шт.
- 2.4.4.4. ПО VERITAS Backup Exec 2014 Agent for Windows Windows PER Server BNDL STD Licence EXPRESS Band S ESSENTIAL 12 MONTHS – 4 шт.
- 2.4.4.5. VERITAS Backup Exec 2014 Agent for VMWARE And HYPER-V Windows PER Host Server BNDL STD Licence EXPRESS Band S BASIC 12 MONTHS – 6 шт.
- 2.4.4.6. VERITAS Backup Exec 2014 Agent for APPLICATIONS And Databases Windows PER Server BNDL STD Licence EXPRESS Band S BASIC 12 MONTHS – 2 шт.
- 2.4.4.7. VERITAS Backup Exec 2014 Server Windows PER Server BNDL STD Licence EXPRESS Band S ESSENTIAL 12 MONTHS – 1 шт.
- 2.4.4.8. OfficeProPlus 2013 RUS OLP NL – 55 шт.
- 2.4.4.9. WinSvrStd 2012R2 RUS OLP NL 2Proc – 1 шт.
- 2.4.4.10. WinSvrDataCtr 2012R2 RUS OLP NL 2Proc Qlfd – 3 шт.
- 2.4.4.11. ExchgSvrStd 2013 RUS OLP NL – 2 шт.
- 2.4.4.12. SQLSvrStd 2012 RUS OLP NL – 2 шт.

2.4.4.13. 1С: Предприятие 8:

2.4.4.13.1. Документооборот государственного учреждения,  
редакция 2.0

2.4.4.13.2. ВДГБ: Бухгалтерия для некоммерческой организации,  
редакция 4.4

2.4.4.13.3. Зарплата и Управление Персоналом, редакция 2.5

**Заказчик:**

**Исполнитель:**

**Приоритет и время устранения неполадок**  
Описание приоритетов

Приоритет	Описание проблемы	Время устранения (рабочих часов)*
Приоритет 1	Ряд важных сервисов и функций не работает, что оказывает существенное воздействие на бизнес-процессы Заказчика, такого рода как: невозможно осуществлять основные бизнес-процессы Заказчика.	
Приоритет 2	Ряд сервисов и функций не работает или снижена их производительность, что оказывает несущественное воздействие на бизнес-процессы Заказчика, такого рода как: возможно осуществлять основные бизнес-процессы Заказчика с несущественным нарушением нормативных сроков, невозможно осуществлять неосновные бизнес-процессы Заказчика.	
Приоритет 3	Ряд сервисов и функций не работает или снижена их производительность, что не оказывает существенного воздействия на бизнес-процессы Заказчика, такого рода как: возможно осуществлять основные бизнес-процессы Заказчика в нормативные сроки, возможно осуществлять неосновные бизнес-процессы Заказчика, дополнительные функции не работают.	
Приоритет 4	Ряд сервисов и функций не работает или снижена их производительность, что не оказывает воздействия на бизнес-процессы Заказчика, есть возможность замены их функциональности альтернативными решениями.	
Приоритет 5	Инциденты, проблемы, заявки, не влияющие на бизнес-процессы Заказчика в настоящее время	

*\* графа заполняется в соответствии с конкурсной заявкой*

**Заказчик:**

**Исполнитель:**

г. Санкт-Петербург \_\_\_\_\_

**Ответственные исполнители**

Сфера ответственности	Фамилия Имя Отчество (должность)	Контакты
<b>От Исполнителя</b>		
<b>От Заказчика</b>		

**Заказчик:**

**Исполнитель:**

## СОГЛАШЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

г. Санкт-Петербург

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

Автономная некоммерческая организация «Дирекция по развитию транспортной системы Санкт-Петербурга и Ленинградской области» в лице Генерального директора К.В. Полякова, действующего на основании Устава, именуемая в дальнейшем «Сторона 1» и \_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_, действующая на основании \_\_\_\_\_, именуемая в дальнейшем «Сторона 2», а вместе именуемые «Стороны», договорились о нижеследующем:

### 1. Термины, употребляемые в Соглашении:

1.1. Конфиденциальная информация - информация, составляющая коммерческую тайну (секрет производства), - сведения любого характера (производственные, технические, экономические, организационные и другие), в том числе о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере, а также сведения о способах осуществления профессиональной деятельности, которые имеют действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности их третьим лицам, к которым у третьих лиц нет свободного доступа на законном основании и в отношении которых обладателем таких сведений введен режим коммерческой тайны.

1.2. Передача информации, составляющей коммерческую тайну, - передача информации, составляющей коммерческую тайну и зафиксированной на материальном носителе, ее обладателем контрагенту на основании договора в объеме и на условиях, которые предусмотрены договором, включая условие о принятии контрагентом установленных договором мер по охране ее конфиденциальности.

1.3. Разглашение информации, составляющей коммерческую тайну, - действие или бездействие, в результате которых информация, составляющая коммерческую тайну, в любой возможной форме (устной, письменной, иной форме, в том числе с использованием технических средств) становится известной третьим лицам без согласия обладателя такой информации либо вопреки трудовому или гражданско-правовому договору.

2. Каждая Сторона отдает себе отчет в том, что в ходе налаживания взаимовыгодных партнерских отношений ей может потребоваться передать другой Стороне свою конфиденциальную информацию.

Перечень информации, составляющей коммерческую тайну:

- Персональные данные сотрудников;
- Сведения финансового характера:
  - сведения, содержащиеся в автоматизированной системе бухгалтерского учета;
  - сведения, раскрывающие плановые и фактические показатели финансового плана;
  - имущественное положение;
  - стоимость товарных запасов;
- Сведения делового характера:
  - Сведения о подготовке и результатах проведения переговоров
  - Сведения о фактах подготовки и ведения переговоров
  - Сведения о подготовке к торгам или аукционам и их результатам;
  - Сведения о предполагаемом конкурсе или торгах до их опубликования;
  - Материалы и приложения к предложениям на публичных торгах.
- Сведения технического характера:

- сведения о существующей технологии обработки информации ограниченного доступа (реальной информационной модели)
- сведения об уровне автоматизации отдельных процессов, применяемых средствах и системах информатизации и связи, их преимуществах и недостатках, степени отработки
- сведения о планах внедрения отдельных новых технологий обработки информации
- отдельные сведения о планах развития корпоративной сети

Перечень лиц, получивших доступ к информации, составляющей коммерческую тайну, и (или) лиц, которым такая информация может быть предоставлена или передана:

- \_\_\_\_\_;

- \_\_\_\_\_;

- \_\_\_\_\_.

Конфиденциальная информация должна всегда оставаться собственностью передавшей Стороны и без ее предварительного письменного разрешения не может копироваться или иным образом воспроизводиться получившей Стороной.

На всех разрешенных копиях конфиденциальной информации всегда должны быть те же указания на их конфиденциальность, что и на оригиналах.

3. Каждая Сторона, если она получит от другой Стороны конфиденциальную информацию, обязуется:

а) сохранять конфиденциальность этой информации и принимать все необходимые меры для ее защиты, по меньшей мере, с той же тщательностью, с какой она охраняет свою собственную конфиденциальную информацию;

б) использовать эту информацию только в оговоренных в Соглашении целях и никогда не использовать ее в каких-либо иных целях без предварительного письменного разрешения передавшей Стороны;

в) не передавать эту информацию третьим сторонам без предварительного письменного разрешения передавшей Стороны, кроме как в случаях, когда эта информация:

- была или стала общеизвестной из источника, отличного от получившей Стороны;
- была на законных основаниях известна получившей Стороне до ее получения от передавшей Стороны;
- должна быть раскрыта получившей Стороной по принуждению в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4. В случае передачи конфиденциальной информации передавшей Стороны в органы или учреждения государственной власти по принуждению получившая Сторона обязуется ограничить эту передачу требуемым минимумом и незамедлительно уведомить передавшую Сторону о сути этой передачи в той максимальной степени, в какой это может быть допустимо в свете обстоятельств.

5. Стороны также договорились о том, что:

а) доступ к конфиденциальной информации друг друга они будут предоставлять только тем своим работникам, у которых есть соответствующее разрешение;

б) они будут требовать от этих работников выполнения всех обязательств, оговоренных в Соглашении;

в) по запросам они будут сразу возвращать друг другу все оригиналы и, если таковые будут, копии полученной конфиденциальной информации;

г) обязательства, оговоренные в Соглашении, будут оставаться в силе бессрочно, вне зависимости от прекращения его действия.



6. При нарушении одной из Сторон оговоренных в Соглашении обязательств потерпевшая Сторона вправе потребовать у виновной Стороны возмещения прямого документально подтвержденного ущерба, понесенного потерпевшей Стороной вследствие этого нарушения.

7. Реквизиты Сторон:

«Сторона 1»

«Сторона 2»

**АНО «Дирекция по развитию  
транспортной системы Санкт-Петербурга  
и Ленинградской области»**

Юр.адрес:

Факт.адрес:

ИНН

КПП

ОГРН

р/с

к/с

БИК

Тел/факс:

E-mail:

Юр.адрес:

Факт.адрес:

ИНН

КПП

ОГРН

р/с

к/с

БИК

Тел/факс:

E-mail:

**Генеральный директор:**

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

**М.П.**

**М.П.**

**Форма отчета об оказанных услугах**

1. Обслуживание AD

Пользователи		
Кол-во	Изменения (добавление, блокировка, перенос м\у OU)	Примечание
ПК		

2. Антивирусное обслуживание

Имя ПК	Дата обновления	Примечание

Периодичность проверки 1 месяц

3. Резервное копирование

Наименование	периодичность	схема	расположение	Результат проверки

4. Значительные изменения в ИТ инфраструктуре Дирекции:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

5. Рекомендации:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**Заказчик:**

**Исполнитель:**