Приложение 1 к ТЗ

Проект договора

**ДОГОВОР №\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| г. Екатеринбург | «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2015г. |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и ОАО «Екатеринбургэнергосбыт», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице директора, Попова Сергея Евгеньевича, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», на основании протокола Закупочной комиссии по подведению итогов открытого запроса предложений от «\_\_\_» \_\_\_\_2015 г. №\_\_\_\_\_, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. **Предмет Договора**
   1. Исполнитель обязуется оказывать услуги (далее – «Услуги») по техническому обслуживанию (далее – «ТО») и поддержке информационных систем Заказчика (далее – «Систем») согласно составу услуг, приведенном в Приложение №1 к Договору, являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора;
   2. Перечень обслуживаемых Систем по настоящему Договору определен в Приложении №2 к настоящему Договору, которое является неотъемлемой частью настоящего Договора;
   3. Заказчик обязуется принимать Услуги на условиях настоящего Договора. Условия и порядок оказания Услуг определен Сторонами в Регламенте взаимодействия, приведенном в Приложении №3 к настоящему Договору, являющемся его неотъемлемой частью.
   4. Оказание Услуг осуществляется на территории Заказчика по адресу: г. Екатеринбург, пр. Космонавтов, 17а.
   5. Исполнитель имеет право привлекать к исполнению обязательств по настоящему Договору третьих лиц на условиях субподряда – с согласия Заказчика.
2. **Стоимость и порядок расчетов**
   1. Стоимость Услуг по настоящему Договору составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
   2. Стоимость Услуг Исполнителя не может быть изменена Исполнителем в одностороннем порядке и является стабильной в течение всего срока оказания Услуг, определенном в Приложении № 1 к настоящему Договору.
   3. Оплата Услуг осуществляется Заказчиком в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента подписания Акта сдачи-приемки услуг на основании выставленного Исполнителем счета.
   4. Платежи по настоящему Договору осуществляются в рублях Российской Федерации по реквизитам Сторон, указанным в Разделе 10 настоящего Договора.
   5. Обязательство Заказчика по осуществлению платежа по настоящему Договору считается исполненным со дня списания соответствующих денежных средств с корреспондентского счета банка, обслуживающего Заказчика.
3. **Обязанности сторон**
   1. Исполнитель обязан:
      1. Оказывать Услуги согласно Составу услуг, приведенному в Приложении №1 к настоящему Договору для Перечня обслуживаемых систем, приведенного в Приложении №2, на основании Регламента взаимодействия, приведенного в Приложении №3 к настоящему Договору;
      2. Оказывать Услуги Заказчику на высоком профессиональном уровне;
      3. По завершению оказания услуг Исполнитель предоставляет Заказчику счет-фактуру, Акт сдачи-приемки услуг и Технический Акт (Приложение 4) в двух экземплярах.
      4. В течение 10 (десяти) календарных дней с даты заключения настоящего Договора представить Заказчику информацию в отношении всей цепочки его собственников (данные об участниках; в отношении участников, являющихся юридическими лицами - данные об их участниках и т.д.), включая бенефициаров (в том числе конечных), а также сведения о составе исполнительных органов Исполнителя по форме, указанной в Приложении № 5 к Договору. Указанная информация предоставляется с приложением копий подтверждающих документов.
      5. Представлять Заказчику информацию об изменении состава (по сравнению с существовавшим на дату заключения настоящего Договора) собственников Исполнителя (состава участников; в отношении участников, являющихся юридическими лицами - состава их участников и т.д.), включая бенефициаров (в том числе конечных), а также состава исполнительных органов Исполнителя; информацию о составе собственников (состав участников; в отношении участников, являющихся юридическими лицами - состава их участников и т.д.) привлекаемых Субконтрагентов Исполнителя. Информация представляется по форме, указанной в Приложении 2 к Договору, не позднее 3-х календарных дней с даты наступления соответствующего события (юридического факта), с подтверждением соответствующими документами, посредством направления их факсимильной связью, а также способом, позволяющим подтвердить дату получения. Кроме того, Контрагент принимает на себя обязанность по получению согласия на обработку персональных данных вышеуказанных лиц по форме, указанной в Приложении 6 к Договору.
   2. Заказчик обязан:
      1. Организовать доступ сотрудников Исполнителя на объект Заказчика для оказания Услуг, в том числе, при необходимости, и удаленный доступ;
      2. Обязать сотрудников содействовать Исполнителю в оказании Услуг по настоящему Договору. Содействие – это организация предоставления необходимых прав, предъявление необходимых данных и т.д. для оказания Услуг по Договору, ответы на телефонные звонки, пересылка данных для диагностики и т.п.
      3. Заказывать Услуги строго в соответствии с Регламентом взаимодействия, приведенным в Приложении №3 к настоящему Договору;
      4. Назначить ответственное лицо для взаимодействия с сотрудниками Исполнителя, выполняющими работы по настоящему Договору;
      5. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения подписанного Исполнителем Акта сдачи-приемки услуг подписать представленный Акт и вернуть один из экземпляров Исполнителю. В случае возникновения разногласий направить Исполнителю в течение 5 (пяти) рабочих дней письменный мотивированный отказ от приемки Услуг с указанием недостатков оказанных Услуг. В противном случае по истечении указанного срока (пяти рабочих дней) Услуги по Договору будут считаться оказанными Исполнителем надлежащим образом, принятыми Заказчиком без возражений, и подлежат оплате.
4. **Ответственность сторон**
   1. Стороны несут ответственность в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке.
   2. В случае нарушения Подрядчиком сроков оказания Услуг по настоящему Договору Заказчик имеет право требовать с Исполнителя уплаты неустойки в размере 0,1% от стоимости Услуг, не оказанных в установленные Договором сроки, за каждый день просрочки до фактического исполнения обязательств начиная со дня, следующего за днем истечения срока исполнения обязательства, установленного настоящим Договором*.*
   3. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты по настоящему Договору Исполнитель имеет право требовать с Заказчика уплаты неустойки в размере 0,1% от суммы просроченного платежа, за каждый день просрочки до фактического исполнения обязательств начиная со дня, следующего за днем истечения срока исполнения обязательства, установленного настоящим Договором*.*
   4. Ответственность Сторон по настоящему Договору, предусмотренная пп. 4.2 - 4.3 Договора, в любом случае не может превышать предел в размере 10% от стоимости Услуг по настоящему Договору, определенный в п.2.1. Договора.
   5. Датой признания расхода (дохода) стороны в виде неустойки (штрафа, пени) по настоящему Договору считается дата фактической уплаты (получения) денежных средств. В случае неуплаты неустойки, она считается непризнанной, а разногласия и/или спорные вопросы рассматриваются в порядке, установленном Разделом 8 настоящего Договора.
   6. Гарантия на выполненные работы в рамках данного договора составляет 3 месяца со дня окончания действия договора.
   7. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, а именно: наводнение, пожар, землетрясение, взрыв, шторм, оседание почвы, эпидемия и иные явления природы, а также военные действия, запретительные акты или действия правительств, государственных органов, гражданские волнения, восстания, вторжения и любые другие обстоятельства находящиеся вне разумного контроля Сторон, при условии, что эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение обязательств по настоящему Договору.

Сторона, в отношении которой наступили форс-мажорные обстоятельства, обязана в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента их наступления уведомить об этом другую Сторону с приложением соответствующего подтверждающего документа.

Сторона, нарушившая порядок уведомления о наступлении Форс-мажора, теряет право ссылаться на наступление вышеуказанных обстоятельств.

Если Форс-мажор продолжается более 1 (одного) месяца, Стороны вправе отказаться от исполнения Договора, заключив Соглашение о расторжении Договора. В этом случае стороны предварительно производят взаиморасчеты.

* 1. Контрагент не вправе осуществлять уступку прав требования к Заказчику, возникших из настоящего договора, без письменного согласия последнего. Уступка прав требования к Заказчику оформляется трехсторонним договором.

В случае нарушения Контрагентом требований настоящего пункта, Заказчик имеет право взыскать с Контрагента штраф в размере суммы денежных средств, равной денежному требованию, уступка которого произведена.

1. **Конфиденциальность**
   1. Стороны в течение срока действия настоящего Договора обязуются обеспечить конфиденциальность условий Договора, а также любой иной информации и данных, получаемых друг от друга в связи с исполнением настоящего Договора (в том числе персональных данных), за исключением информации и данных, являющихся общедоступными (далее – конфиденциальная информация). Каждая из Сторон обязуется не разглашать конфиденциальную информацию третьим лицам без получения предварительного письменного согласия Стороны, являющейся владельцем конфиденциальной информации. Сам факт договорных отношений, а также предмет Договора, не являются конфиденциальными.
   2. Не является нарушением конфиденциальности предоставление конфиденциальной информации по законному требованию правоохранительных и иных уполномоченных государственных органов и должностных лиц в случаях и в порядке, предусмотренных применимым законодательством. В случае раскрытия конфиденциальной информации указанным органам и/или лицам Сторона, раскрывшая конфиденциальную информацию, письменно уведомляет владельца конфиденциальной информации о факте предоставления такой информации, ее содержании и органе, которому предоставлена конфиденциальная информация, не позднее двух рабочих дней с момента раскрытия конфиденциальной информации.
   3. Стороны вправе передавать информацию о факте заключения настоящего Договора и о его условиях, за исключением финансовых, а также о сделках и соглашениях, согласно которым заключен настоящий Договор, партнерам, клиентам и иным лицам при условии подписания с указанными лицами соглашения о конфиденциальности (в качестве отдельного документа или в составе иного договора), гарантирующего предоставление соответствующими лицами защиты конфиденциальной информации на условиях не худших, чем содержаться в настоящем Договоре.
   4. В случае неисполнения Сторонами обязательств, предусмотренных настоящим разделом, Сторона, допустившее такое нарушение, обязуется возместить причиненный этим реальный ущерб пострадавшей Стороны.
2. **Порядок разрешения споров**
   1. Все споры и разногласия, возникающие между сторонами из настоящего Договора или в связи с ним, разрешаются в претензионном порядке. Заинтересованная сторона обязана направить другой стороне претензию. Срок рассмотрения и ответа на претензию – 10 (десять) дней с момента получения претензии Стороной, которой она адресована.
   2. Неполучение ответа на претензию в установленный настоящим Договором срок рассматривается как отказ в удовлетворении претензии.
   3. В случае отказа в удовлетворении претензии, неполучения ответа на претензию либо получение ответа после истечения срока, указанного в п.6.1 Договора, Сторона, направившая претензию, вправе передать спор на разрешение в Арбитражный суд Свердловской области.
3. **Срок действия Договора**
   1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.
   2. Настоящий Договор может быть расторгнут досрочно Сторонами по следующим основаниям:
      1. По взаимному соглашению Сторон. При этом Стороны предварительно производят взаиморасчеты и подписывают Соглашение о расторжении Договора.
      2. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы в соответствии с п.4.4. Договора.
   3. Любая из Сторон имеет право в одностороннем порядке в любое время отказаться от исполнения настоящего Договора, предварительно в письменной форме уведомив другую Сторону не позднее чем за 30 (тридцать) дней до прекращения срока действия Договора в связи с односторонним отказом.

При этом, если инициатором одностороннего отказа от исполнения Договора является Заказчик, то он компенсирует Подрядчику расходы, документально подтвержденные и фактически понесенные Подрядчиком в связи с оказанием Услуг. Сумма денежных средств, перечисленная Заказчиком Подрядчику в качестве предварительной оплаты за оказываемые по настоящему Договору Услуги, возвращается Подрядчиком Заказчику в части, пропорциональной неоказанным Услугам.

Односторонний отказ от исполнения Договора по инициативе Подрядчика возможен исключительно при условии полного возмещения Заказчику убытков, причиненных данным отказом.

Взаиморасчеты Сторон производятся до прекращения срока действия Договора в связи с односторонним отказом.

1. **Заключительные положения**
   1. Сторонам известно о том, что Заказчик развивает не допускающую взяточничество культуру и ведет антикоррупционную политику. «Антикоррупционная политика ОАО «ЕЭнС» является общедоступным документом на странице Заказчика в сети Интернет (www.eens.ru) и у Сторон отсутствуют препятствия в доступе к данному документу. При исполнении своих обязательств по настоящему договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам для оказания влияния на действия или решения этих лиц. При исполнении своих обязательств по настоящему договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники обязуются не осуществлять действия, нарушающие требования применимого законодательства РФ и международных актов о противодействии коррупции и (или) легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем. Стороны отказываются от стимулирования каким-либо образом работников друг друга любыми способами, ставящими работника в определенную зависимость и направленными на обеспечение выполнения этим работником каких-либо действий в пользу стимулирующей его стороны. В случае возникновения у любой из Сторон по настоящему договору подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего пункта, такая Сторона обязуется уведомить другую в письменном виде. Пояснения относительно полученного уведомления предоставляются в письменном виде в течение десяти рабочих дней с даты его получения.
   2. При изменении платежных и иных реквизитов Сторон, а также в случае реорганизации, стороны обязуются известить друг друга в письменной форме в трехдневный срок с даты произошедших изменений (уведомление направляется за подписью полномочного представителя Стороны, заверенной печатью, с приложением документов, подтверждающих подобного рода изменения). Изменение наименования Стороны, адресных и (или) платежных реквизитов в последствии оформляется Сторонами путем подписания дополнительного соглашения к настоящему Договору.
   3. Все изменения и дополнения к настоящему Договору действительны при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными лицами Сторон. Все приложения, изменения и дополнения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.
   4. Перемена Подрядчика по настоящему Договору допускается только вследствие реорганизации в форме преобразования, слияния или присоединения. При этом права и обязанности Подрядчика по настоящему Договору полностью переходят к его правопреемнику.
   5. Стороны договорились, что в процессе исполнения условий настоящего Договора будут осуществлять постоянную связь посредством обмена корреспонденцией, которая может направляться следующими способами:

- курьерской доставкой, при этом факт получения документа должен подтверждаться распиской стороны в его получении. Расписка должна содержать наименование документа и дату его получения, Ф.И.О., должность и подпись лица, получившего данный документ;

- заказным письмом с уведомлением о вручении;

- ценным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении;

- факсимильной связью с обязательным подтверждением получения в тот же день путем возврата копии запроса с пометкой «получено» и указанием даты получения и подписью лица, принявшего запрос;

- по электронной почте с обязательным подтверждением получения в тот же день путем ответа на электронное сообщение с пометкой «получено» и указанием даты получения.

Автоматическое уведомление программными средствами о получении электронного сообщения по электронной почте, полученное любой из Сторон, считается аналогом такого подтверждения.

* 1. Сообщения направляются по следующим телефонам и электронным адресам:

а) в адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по тел./факсу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и по e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

б) в адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по тел./факсу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и по e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

* 1. Все уведомления и сообщения, отправленные Сторонами друг другу по вышеуказанным адресам электронной почты и/или по телефонным номерам, признаются Сторонами официальной перепиской в рамках настоящего Договора. Датой передачи соответствующего сообщения считается день отправления факсимильного сообщения или сообщения электронной почты. Ответственность за получение сообщений и уведомлений вышеуказанным способом лежит на получающей Стороне. Сторона, направившая сообщение, не несет ответственности за задержку доставки сообщения, если такая задержка явилась результатом неисправности систем связи, действия/бездействия провайдеров или иных форс-мажорных обстоятельств.
  2. Под рабочими днями в рамках настоящего Договора понимаются дни недели с понедельника по пятницу, на которые не приходятся праздничные дни, объявленные нерабочими в соответствии с законодательством Российской Федерации.
  3. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, идентичных по своему содержанию, один из которых передается Подрядчику, один экземпляр хранятся у Заказчика.
  4. Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.
  5. При подписании Договора стороны передают друг другу копии, заверенных соответствующей Стороной следующих документов:

– свидетельство о регистрации;

- свидетельство о постановке на налоговый учет;

- документ, подтверждающий полномочия лица, подписавшего настоящий Договор;

- выписка из ЕГРЮЛ, полученная не ранее 30 (тридцати) календарных дней до даты заключения Договора.

1. **Приложения**
   1. Приложение 1 - Состав услуг
   2. Приложение 2 - Перечень обслуживаемых систем
   3. Приложение 3 - Регламент взаимодействия (SLA)
   4. Приложение 4 - Форма технического акта
   5. Приложение 5 – Форма предоставления информации
   6. Приложение 6 – согласие на обработку персональных данных
2. **Реквизиты сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик** | **Исполнитель** |
| ОАО «Екатеринбургэнергосбыт»  ИНН 6671250899 КПП 660850001  Р/счет 40702810316160030915 в Уральском банке ОАО «Сбербанк России», г. Екатеринбург  К/счет 30101810500000000674 в ГРКЦ ГУ Банка России по Свердловской области  БИК 046577674  Код по ОКПО 85023416  ОГРН 1086658002617 ОКВЭД 51.56.4  Юр. адрес: 620144 г. Екатеринбург ул. Сурикова, 48  Факт. адрес: 620017, г. Екатеринбург, пр. Космонавтов, 17 а |  |
| Директор  ОАО «Екатеринбургэнергосбыт»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Попов С. Е.)  М.П. |  |

Приложение №1

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_

**Состав услуг**

Состав услуг по сопровождению системы электронного архива документов оплаты (ЭА):

* восстановление работоспособности ЭА;
* консультации технических специалистов Заказчика по восстановлению работоспособности ЭА;
* консультации технических специалистов Заказчика по обновлению версий подсистем ЭА;
* консультации технических специалистов Заказчика по работе в ЭА, в том числе анализ и устранение причин ошибок и сбоев ЭА, а также их последствий;
* консультации технических специалистов Заказчика по настройке и оптимизации производительности ЭА;
* анализ производительности работы ЭА;
* проведение профилактических работ;
* проведение работ по настройке и модификации работы ЭА, в частности работ по тонкой настройке подсистемы сканирования и распознавания изображений с целью сокращения трудозатрат на верификацию документов для следующих видов платежных документов:
  + Платежное требование;
  + Платежное поручение;
  + Платежный ордер;
  + Банковский ордер;
  + Мемориальный ордер.

Услуги по сопровождению ЭА оказываются в объеме не более 6 обращений в месяц.

Данное ограничение не распространяется на инциденты с приоритетом 1 (см. приложение 3 к данному договору).

Срок оказания услуг: с «\_\_\_»\_\_\_\_\_ 2015 г. по «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_ 2015 г.

**Приложение №2**

к Договору \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Перечень обслуживаемых систем**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| г. Екатеринбург «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2015г. | | | |
| **№ П\П** |  | | |
| 1 | Система электронного архива для документов оплаты в составе: | | |
| 1.1 | Подсистема «Подготовка данных для сверки формируемых документов» | | |
|  | Модуль сканирования | | |
|  | Модуль распознавания и верификации | | |
|  | Модуль сверки с банковской выпиской (модуль отчетности) | | |
| 1.2 | Подсистема «Архив электронных документов» | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Приложение №3**

**к Договору №.**

**Регламент взаимодействия. SLA.**

|  |  |
| --- | --- |
| г. Екатеринбург | «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2015г. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Услуги по технической поддержке ЭА должны оказываться в соответствии с настоящим регламентом.  Исполнитель организует взаимодействие, обозначает телефонный номер и адрес электронной почты.  Ответственное лицо Заказчика, далее – Инициатор запроса, при условии вхождения инцидента в зону ответственности Исполнителя создает заявку на выполнение работ и направляет его для регистрации Исполнителю по электронной почте.  Обращения делятся на две категории:   1. Инцидент – незапланированное прерывание или снижение качества ИТ-услуги; 2. Сервисный запрос:    1. Запрос на обслуживание – запрос от Заказчика на предоставление чего-либо (например, запрос на информацию или консультацию);    2. Запрос на модификацию – обращение, направленное на внесение изменений в систему;    3. Запрос в рамках процесса управления проблемами – обращение, направленное на идентификацию корневой причины инцидента и выработку плана действий по недопущению подобного в будущем.   В обращении по инциденту указывается:   * ФИО и телефон контактного лица для проведения дополнительной диагностики; * примерное время и дата возникновения неисправности; * краткое описание проблемы; * имеющиеся сообщения об ошибках; * при проведении диагностики проблемы, указываются проделанные диагностические операции и их результаты; * приоритет инцидента определяется Исполнителем на основании критериев, приведенных в Таблице №1.   В сервисном запросе указывается:   * ФИО и телефон контактного лица для проведения дополнительной диагностики; * примерное время и дата проведения работ (по обоюдному согласию Заказчика и Исполнителя в ходе выполнения работ срок проведения работ может быть перенесен); * краткое описание проблемы; * имеющиеся сообщения об ошибках; * при проведении диагностики проблемы указываются проделанные диагностические операции и их результаты; * при возможности определения конкретного модуля системы указывается его наименование; * описание работ, которые необходимо выполнить, перечень сервисов, информационных систем, для которых необходимо выполнить данные работы; * при обращении в рамках процесса управления проблемами – номер инцидента, по которому необходимо расследование.   Исполнитель при получении запроса включается в работу и приступает к решению проблемы в течение промежутков времени, определенных приоритетом обращения.  Допускается неформализованный порядок уточнения, промежуточного согласования сроков проведения работ, времени начала проведения работ, мероприятий. Все итоговые изменения должны быть зафиксированы в электронной почте с уведомлением всех участников.  У Заказчика должна быть возможность получения доступа к истории своих обращений.  **Требуемый уровень сервиса (SLA)**  Типы приоритетов инцидентов и их описание представлены в Табл. 1.  **Табл. 1. Приоритеты инцидентов**   | № п/п | Категория | Приоритет | | --- | --- | --- | | 1 | Выявлена ситуация отказа ЭА, т.е. невозможности его дальнейшего функционирования. При этом Заказчик сталкивается с существенными нарушениями и/или ограничениями в бизнес-процессах, которые обеспечивает ЭА, альтернативной возможности организации бизнес-процессов Заказчика не существует | 1 | | 2 | Выявлена ситуация серьезного ограничения в функциональности ЭА. При этом Заказчик сталкивается с существенными нарушениями и/или ограничениями в бизнес-процессах, которые обеспечивает ЭА, однако существует альтернативная возможность организации бизнес-процессов Заказчика. К этой же категории следует относить потребность в технических консультациях, целью которых является избежание видимых потенциальных ситуаций отказа ЭА | 2 | | 3 | Выявлена ситуация неудобства в использовании ЭА. При этом использование ЭА Заказчиком ограничено несущественным образом, нарушений и/или ограничений в бизнес-процессах Заказчика, которые обеспечивает ЭА, нет. К этой же категории относятся обращения по прочим поводам, допустимым в рамках данного сопровождения при отсутствии неудобства в использовании ЭА | 3 |     В зависимости от установленного приоритета инциденту назначаются временные параметры реакции специалиста технической поддержки на инцидент с момента его регистрации, которые приведены в Табл. 2.  **Табл. 2. Обработка инцидентов Исполнителем**   | **Приоритет** | **Время реакции** | | --- | --- | | Уровень 3 (низкий) | 2 рабочих дня (в рабочие дни с 9.00 до 19.00) | | Уровень 2 (средний) | 12 рабочих часов (в рабочие дни с 9.00 до 19.00) | | Уровень 1 (высокий) | 4 рабочих часа (в рабочие дни с 9.00 до 19.00) |   **Контактные лица**  Таблица 3. Уполномоченное лицо представителя Исполнителя:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Подразделение | Должность | Контактное лицо | Телефон | e-mail | |  |  |  |  |  |   Таблица 4. Уполномоченное лицо представителя Заказчика:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Подразделение | Должность | Контактное лицо | Телефон | e-mail | | Управление сопровождения программного обеспечения | Начальник управления | Горячевских Алексей Георгиевич | 215-76-30 | GoryachevskihAG@eens.ru |   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

**Приложение №4**

**к Договору №**

**Форма Технического акта**

г. Екатеринбург «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2015г.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Тема обращения | Дата поступления | Приоритет | Результат | Дата выполнения | Затраченное время |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Заказчик  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Приложение № 5

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование контрагента (ИНН, вид деятельности) | | | | | | Информация о цепочке собственников контрагента, включая бенефициаров (в том числе, конечных)и составе исполнительных органов контрагента | | | | | | |  |
| ИНН | ОГРН | Наименование краткое | Код ОКВЭД | Фамилия, Имя, Отчество руково-дителя | Серия и номер документа, удостоверяю-щего личность руководителя | № | ИНН | ОГРН | Наименова-ние / Ф.И.О. | Адрес регистрации | Серия и номер документа, удостоверяющего личность (для физического лица) | Руководитель / участник / акционер / бенефициар | Информация о подтверждающих документах (наименование, реквизиты и т.д.) |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

*Справочно:*

1. *Указывается порядковый номер.*
2. *Указывается полное наименование контрагента, ИНН, вид деятельности и иная необходимая информация.*
3. *Указывается подробная информация о цепочке собственников контрагента (данные об участниках; в отношении участников, являющихся юридическими лицами - данные об их участниках и т.д.),* *включая бенефициаров (в том числе конечных) и составе исполнительных органов контрагента.*
4. *Указывается информация о документах (наименование, реквизиты и т.д.), подтверждающих сведения о цепочке собственников контрагента* *и составе исполнительных органов контрагента.*

Исполнитель

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

**Форма утверждена:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**  **Директор ОАО «ЕЭнС»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Е. Попов** | **Исполнитель:** |

Приложение № 6

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Согласие на обработку персональных данных

**от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_\_\_ г.**

Настоящим ***{указывается полное наименование участника закупочной процедуры (потенциального контрагента), контрагента, его место нахождения, ИНН, КПП и ОГРН}, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***, ***действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_,*дает свое согласие на совершение **открытым акционерным обществом «Екатеринбургэнергосбыт» и ОАО «Россети»** действий, предусмотренных п. 3 ст. 3 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ, в отношении персональных данных участника закупки (потенциального контрагента) / контрагента/планируемых к привлечению субконтрагентов и их собственников (участников, учредителей, акционеров), в том числе конечных бенефициаров (фамилия, имя, отчество; серия и номер документа, удостоверяющего личность; ИНН (участников, учредителей, акционеров) ОАО «Россети», в том числе с использованием информационных систем, а также на представление указанной информации в уполномоченные государственные органы (Минэнерго России, Росфинмониторинг России, ФНС России) и подтверждает, что получил согласие на обработку персональных данных от всех своих собственников (участников, учредителей, акционеров) и бенефициаров.[[1]](#footnote-1)

Цель обработки персональных данных: выполнение поручений Правительства Российской Федерации от 28.12.2011 № ВП-П13-9308, протокольного решения Комиссии при Президенте Российской Федерации по вопросам стратегии развития топливно-энергетического комплекса и экологической безопасности (протокол от 10.07.2012   
№ А-60-26-8), а также связанных с ними иных поручений Правительства Российской Федерации и решений Комиссии при Президенте Российской Федерации по вопросам стратегии развития топливно-энергетического комплекса и экологической безопасности.

Срок, в течение которого действует настоящее согласие субъекта персональных данных: со дня его подписания до момента фактического выполнения / отмены действия поручений Правительства Российской Федерации, решений Комиссии при Президенте Российской Федерации по вопросам стратегии развития топливно-энергетического комплекса и экологической безопасности, либо до истечения сроков хранения представленной информации, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо отзыва настоящего согласия.

Руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**М.П.**

1. Заполнение участником закупки (потенциальным контрагентом) / контрагентом на сайте электронной торговой площадки / на бумажном носителе согласия на обработку его данных и информации о его собственниках (участниках, учредителях, акционерах) и бенефициарах исключает ответственность Общества перед собственником (участником, учредителем, акционером), а также бенефициаром участника закупки / контрагента / их субконтрагентов за предоставление Обществу данных о своих собственниках (участниках, учредителях, акционерах), в том числе бенефициарах и бенефициарах своего субконтрагента, и предполагает, что участник закупки (потенциальный контрагент) / контрагент получил у своих бенефициаров и бенефициаров своих субконтрагентов согласие на представление (обработку) Обществу и в уполномоченные государственные органы указанных сведений. [↑](#footnote-ref-1)