Договор № _____

г. Москва «___» _____ 2026 г.

Акционерное общество «Корпорация Туризм.РФ» (АО «Корпорация Туризм.РФ»), юридическое лицо, созданное в соответствии с законодательством Российской Федерации, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и

Победитель в проведении _____ (Протокол от _____ № _____), _____ лицо, созданное в соответствии с законодательством _____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, именуемые по тексту договора каждая по отдельности «Сторона», а совместно - «Стороны», в соответствии с требованиями Федерального закона от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц», руководствуясь Положением о закупке товаров, работ, услуг для нужд Акционерного общества «Корпорация Туризм.РФ», заключили настоящий договор (далее - «Договор») о нижеследующем:

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА - комплекс мероприятий, выполняемых для обеспечения работоспособности, полной функциональности программного продукта «Битрикс24», включающий в себя диагностику, устранение ошибок и инцидентов, доработку, интеграцию и консультирование, оказываемых Исполнителем Заказчику по Договору, в объеме, определенном Заявками и Договором.

ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ (ПП) «БИТРИКС24» - программный продукт, функционирующий на платформе «1С-Битрикс», включающий корпоративный портал и CMS-контур Заказчика, перечень ресурсов которого указан в Приложении № 1 к Договору (Техническом задании).

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ - специалисты, выделенные Заказчиком для работы с программным продуктом «Битрикс24».

ЗАЯВКА - обращение Заказчика в службу поддержки Исполнителя для оказания Услуг.

ИНЦИДЕНТ - незапланированное прерывание работы ПП «Битрикс24», приводящее к полной или частичной недоступности функционала, описанного в документации, или критическому снижению производительности.

ОШИБКА - несоответствие фактического поведения ПП «Битрикс24» поведению, предусмотренному в документации, устойчиво воспроизводимое в определённых условиях и не обусловленное неправильными настройками или действиями пользователя Заказчика.

ДОРАБОТКА - расширение или изменение функциональности ПП «Битрикс24»: создание/изменение бизнес-процессов, роботов, приложений, вебхуков, кастомизация интерфейсов, интеграция с внешними системами, разработка новых компонентов и т. п.

ИНТЕГРАЦИЯ - настройка, доработка и сопровождение информационного обмена и взаимодействия порталов Заказчика с внешними программными продуктами, веб-сервисами и информационными системами.

КОНСУЛЬТАЦИЯ - предоставление информации по использованию ПП «Битрикс24», включая методологические вопросы, настройку типовых функций, работу с инструментами портала, не включенные в консультации правообладателя Битрикс 24.ПРИОРИТЕТ - оценка степени влияния инцидента на бизнес-процессы Заказчика.

СИСТЕМА HELP DESK - программное обеспечение Исполнителя, с помощью которого осуществляется регистрация Заявок Заказчика.

ОБХОДНОЕ РЕШЕНИЕ - метод, позволяющий избежать ошибки и восстановить работоспособность ПП «Битрикс24» до устранения основной причины.

ЭСКАЛАЦИЯ - процедура передачи Заявки или инцидента на более высокий уровень поддержки в случае, если его не удалось разрешить на текущем уровне.

ОШИБКА ВЕНДОРА - ошибка или дефект ПП «Битрикс24», обусловленная некорректной работой платформы «1С-Битрикс», а не настройками, доработками или действиями пользователей Заказчика. Подтверждается регистрацией обращения в техническую поддержку «1С-Битрикс».

СРОЧНАЯ ДОРАБОТКА - доработка, необходимость которой вызвана нарушение м работы критичного бизнес-процесса Заказчика и не может быть отложена до планового цикла доработок.

ПЛАНОВАЯ ДОРАБОТКА - доработка, направленная на развитие или улучшение функциональности, не блокирующая текущие бизнес-процессы Заказчика и подлежащая выполнению в порядке очереди.

УСЛУГА - совокупность услуг по консультированию, доработке и интеграции в отношении ПП «Битрикс24», оказываемых Исполнителем Заказчику по Договору, в объеме, определенном Заявками и Договором.

АБОНЕНТСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ - ежемесячные услуги по типу «Консультация», оказываемые Исполнителем в рамках включённого лимита, установленного пунктом 1 Таблицы 1 Технического задания (Приложение № 1 к Договору).

ИНИЦИАТОР - лицо со стороны Заказчика, уполномоченное осуществлять постановку задач и направлять Заявки в адрес Исполнителя.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Исполнитель обязуется оказывать услуги по консультированию, доработке и интеграции в отношении программного продукта «Битрикс24» Заказчика (далее - «Услуги»), а Заказчик обязуется оплачивать надлежащим образом оказанные Услуги в порядке и на условиях, установленных Договором.

2.2. Место оказания Услуг: место нахождения Заказчика на территории Российской Федерации.

2.3. Объем, состав и перечень Услуг, которые Исполнитель оказывает Заказчику, согласованы Сторонами в Техническом задании (Приложение № 1 к Договору).

2.4. Предусмотренные Договором Услуги должны оказываться в полном соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе в соответствии с действующими техническими регламентами, правилами и нормативами; правилами эксплуатации и обслуживания соответствующего программного обеспечения; а также в соответствии со всеми условиями Договора и приложениями к нему.

2.5. Заключая Договор, Исполнитель заверяет, что обладает всеми необходимыми правами и полномочиями на его заключение и исполнение. Исполнитель заверяет, что обладает всеми необходимыми лицензиями, сертификатами, допусками и/или иными разрешительными и прочими документами, необходимыми для исполнения своих обязательств по Договору, и гарантирует, что будет обладать ими в течение всего срока действия Договора.

2.6. Принимая во внимание, что Исполнитель является организацией, специализирующейся в области оказания Услуг, являющихся предметом Договора, Исполнитель гарантирует, что предпримет все необходимые действия для обеспечения надлежащего качества Услуг в ходе исполнения Договора. Договор, все приложения и дополнения к нему толкуются Сторонами таким образом, чтобы представить наибольшую защиту интересов Заказчика.

2.7. Стороны подтверждают, что Заказчик заключает Договор, полагаясь на истинность и безусловность гарантий и заверений Исполнителя.

2.8. Услуги оказываются силами Исполнителя и/или привлеченными третьими лицами, без дополнительных затрат со Стороны Заказчика, с использованием программно-аппаратных средств, инструментов и ресурсов Исполнителя или привлеченных им лиц.

2.9. Услуги по типу «Консультация» в объёме, установленном пунктом 1 Таблицы 1 Технического задания (Приложение № 1 к Договору) (не более 10 часов работы специалистов технической поддержки и не более 25 обращений на линию консультаций ежемесячно), оказываются Исполнителем ежемесячно в порядке абонентского обслуживания с даты

заключения Договора путем направления Заявок лицами, указанными в п. 3.7 по строке «Технические вопросы (в том числе заявки в рамках лимита)» в пределах указанного лимита. Услуги по типу «Консультация» сверх указанного лимита, а также услуги по типу «Доработка» и «Интеграция» оказываются на основании Заявок Заказчика в порядке, предусмотренном Договором и Техническим заданием (Приложение № 1 к Договору).

2.9.1. Порядок округления времени тип «Консультация» в рамках лимитов:

Для корректного округления времени консультаций до 0 минут или 60 минут:

Шаги округления:

Если продолжительность консультации составляет 15 минут или меньше, она округляется до 0 минут.

Если продолжительность консультации составляет более 15 минут (от 16 минут до 29 минут), она округляется до 30 минут.

Если продолжительность консультации составляет менее 45 минут (от 31 минуты до 44 минут), она округляется до 30 минут.

Если продолжительность консультации составляет более 45 минут (от 46 минут до 59 минут), она округляется до 60 минут.

3. УПРАВЛЕНИЕ ДОГОВОРОМ

3.1. Исполнитель в течение 3 (Трех) календарных дней с даты заключения Договора направляет Заказчику письмо о согласовании кандидатуры представителя(-ей) Исполнителя, который(-ые) будет(-ут) принимать непосредственное участие в регулировании оказания Услуг в рамках Договора, участвовать в совещаниях, проводимых Заказчиком, и взаимодействовать с представителями Заказчика и указанными им лицами (далее также - «Представитель», «Представители»).

3.2. Письмо о согласовании Представителя(-ей) должно содержать сведения о Представителе(-ях) (Ф.И.О., должность, перечень полномочий, телефон, факс, адрес электронной почты, иные средства связи, копия доверенности на осуществление полномочий представителя по Договору). В отсутствие такого лица указанные действия осуществляет генеральный директор Исполнителя.

3.3. Заказчик уведомляет Исполнителя о согласовании кандидатуры Представителя либо о замечаниях к кандидатуре представителя не позднее 3 (Трех) рабочих дней с даты получения письма от Исполнителя (п. 3.1 Договора). Исполнитель обязан устранить замечания Заказчика в течение 3 (Трех) рабочих дней с даты получения замечания от Заказчика.

3.4. Заказчик вправе в любое время потребовать замены Представителя Исполнителя, направив Исполнителю письменное уведомление с указанием причин/мотивов такой замены. При получении такого требования Исполнитель в течение 3 (Трех) рабочих дней обязан представить на согласование Заказчику новую кандидатуру Представителя.

3.5. Исполнитель и (или) его полномочные Представители обязаны по приглашению Заказчика принимать участие в проводимых ими совещаниях для обсуждения вопросов, связанных с исполнением Договора.

3.6. Исполнитель обязан по требованию Заказчика заменить любого работника, привлеченного к оказанию Услуг.

3.7. Контактными лицами Сторон, уполномоченными на оперативное взаимодействие по всем вопросам, связанным с исполнением Договора, являются:

Со стороны Заказчика:

ФИО	Телефон	Адрес электронной почты
Управление договором		
Технические вопросы (в том числе заявки в рамках лимита абонентского обслуживания)		

Лица, уполномоченные подписывать и формировать Заявки (сверх лимита абонентского обслуживания, доработки, интеграция)		

Со стороны Исполнителя:

Ф.И.О.	Телефон	Адрес электронной почты

4. СРОК И ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Услуги по типу «Консультация» в объёме, установленном пунктом 1 Таблицы 1 Технического задания (Приложение № 1 к Договору), оказываются Исполнителем ежемесячно в порядке абонентского обслуживания на основании Заявок, направляемых лицами, указанными в п. 3.7 по строке «Технические вопросы (в том числе заявки в рамках лимита)» с даты заключения Договора (далее – абонентская плата).

Услуги по типу «Консультация» сверх указанного лимита, а также услуги по типу «Доработка» и «Интеграция» оказываются на основании Заявок, подписанных уполномоченными лицами Сторон (со стороны Заказчика – лицами, указанными в п. 3.7 Договора по строке «Лица, уполномоченные подписывать и формировать Заявки (сверх лимита, доработки, интеграция)»), в порядке, предусмотренном п. 5 Технического задания (Приложение № 1 к Договору).

4.2. При оказании Услуг Исполнитель обязан использовать лицензионное программное обеспечение, инструменты и средства, рекомендованные производителем ПП «Битрикс24», а также соблюдать требования документации платформы «1С-Битрикс» и применимого законодательства Российской Федерации в сфере информационных технологий и защиты информации.

4.3. Сдача-приемка Услуг типа «Консультация», в том числе в рамках абонентского обслуживания и сверх лимита, осуществляется ежемесячно путем подписания Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных услуг по форме, согласованной Сторонами в Приложении № 3 к Договору (далее - «Акт») и отчета об оказанных услугах по форме, согласованной Сторонами в Приложении № 4 к Договору (далее - Отчет).

4.3.1. Сдача-приемка Услуг типа «Доработка», типа «Интеграция» осуществляется по факту выполнения каждой Заявки путем подписания Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных услуг по форме, согласованной Сторонами в Приложении № 3 к Договору (далее - «Акт») и отчета об оказанных услугах по форме, согласованной Сторонами в Приложении № 4 к Договору (далее - Отчет).

4.4. Исполнитель, не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты окончания каждого календарного месяца (далее – отчетный период) предоставляет Заказчику подписанные со своей стороны 2 (Два) экземпляра Акта, 2 (два) экземпляра Отчета, счет-фактуру (если применимо).

4.5. Заказчик, в течение 10 (Десяти) рабочих дней со дня получения Акта и Отчета об оказанных услугах, обязан возвратить Исполнителю 1 (Один) экземпляр подписанного Акта и Отчета, либо передать Исполнителю мотивированный отказ от приемки Услуг.

4.6. В случае предоставления Заказчиком мотивированного отказа в подписании Акта, Стороны составляют двусторонний Акт о необходимых доработках с указанием сроков их выполнения (сроки устанавливаются Заказчиком). Все доработки производятся Исполнителем за свой счет и не подлежат дополнительной оплате Заказчиком. Результаты доработки передаются Исполнителем и принимаются Заказчиком в порядке, предусмотренном текущим разделом Договора.

4.7. При возникновении между Заказчиком и Исполнителем спора по поводу недостатков результата оказанных Услуг или их причин, по требованию любой из Сторон, должна быть назначена независимая экспертиза. Расходы по проведению экспертизы несет Исполнитель.

4.8. Услуги считаются принятыми Заказчиком с даты подписания им Акта без каких-либо замечаний.

4.9. Нарушение Исполнителем сроков оказания Услуг (в том числе, если Исполнитель не приступил к оказанию Услуг в срок, предусмотренный соответствующей Заявкой), несоблюдение Исполнителем требований к объему и качеству оказания Услуг, являются существенным нарушением Договора. В таком случае Заказчик будет вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора (в том числе передав оказание Услуг третьим лицам) и потребовать от Исполнителя возмещения убытков и/или уплаты штрафов, предусмотренных Договором.

5. ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Стоимость и перечень услуг определены Приложением № 2 Договора. Предельная стоимость Услуг, подлежащих оказанию Исполнителем (Цена Договора), не может превышать _____ (_____) рублей __ копеек, в том числе НДС ___% _____ (_____) рублей __ копеек (если НДС не облагается, необходимо указать основание).

5.2. Стоимость Услуг, определенная Приложением № 2 Договора, является твердой и включает в себя стоимость всех затрат, издержек и иных расходов Исполнителя, необходимых для оказания Услуг по Договору, в том числе стоимость программно-аппаратных средств, инструментов, лицензий и т.п., все применимые налоги, сборы и иные обязательные платежи, предусмотренные законодательством Российской Федерации. Никаких дополнительных выплат со стороны Заказчика в пользу Исполнителя и/или третьих лиц не производится.

Итоговая стоимость услуг по типу «Консультация» за календарный месяц определяется как суммарная стоимость услуг по типу «Консультация», включая абонентскую плату и стоимость услуг по типу «Консультация», оказанных Исполнителем сверх объема абонентской платы.

В случае, если месячный лимит часов и обращений в рамках абонентского обслуживания за полный календарный месяц не исчерпан в полном объеме, предусмотренном п. 1 Таблицы 1 Приложения 1 к Договору, такие неиспользуемые часы и обращения в рамках абонентского обслуживания не переносятся на следующий календарный месяц, при этом стоимость услуг за полный календарный месяц по типу «Консультация» в рамках абонентского обслуживания считается фиксированной и подлежит оплате Заказчиком в полном объеме согласно тарифу, предусмотренному в п. 1 Приложения 2 к Договору.

В случае, если месячный лимит часов и обращений в рамках абонентского обслуживания за неполный календарный месяц (т.е. в случае, если при заключении Договора начало оказания услуг по типу «Консультация» приходится не на первое число календарного месяца, а также если в случае прекращения Договора последний день оказания услуг по типу «Консультация» приходится не на последнее число календарного месяца) не исчерпан в полном объеме, предусмотренном п. 1 Таблицы 1 Приложения 1 к Договору, такие неиспользуемые часы и обращения в рамках абонентского обслуживания не переносятся на следующий календарный месяц, при этом стоимость услуг за неполный календарный месяц по типу «Консультация» в рамках абонентского обслуживания рассчитывается пропорционально фактическому количеству дней оказания таких услуг в месяц (т.е. тариф по абонентскому обслуживанию/количество календарных дней месяца * фактическое количество дней оказания услуг в таком календарном месяце).

5.3. Стороны договорились и подтверждают, что согласованное предельное значение Цены Договора не влечет обязанность Заказчика направлять Заявки на всю стоимость Цены Договора. Исполнитель соглашается с тем, что ввиду особенностей деятельности, у Заказчика после заключения Договора может не возникнуть потребности в соответствующих Услугах; в таком случае Заказчик может не заказывать Услуги (не направлять Исполнителю Заявки), что не

будет являться нарушением условий Договора. При направлении Заявок на меньшую стоимость и/или не направлении Заявок, Исполнитель не вправе требовать от Заказчика каких-либо компенсаций, возмещений и прочих предоставлений, а также не вправе требовать увеличения стоимости Услуг и/или изменения любых иных условий Договора.

5.4. Оплата фактически оказанных Услуг по типу «Консультация» производится Заказчиком ежемесячно в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней с даты счета на оплату, выставляемого Исполнителем после подписания Заказчиком Акта сдачи-приемки оказанных Услуг за календарный месяц. Исполнитель обязуется предоставить Заказчику счет в течение 1 (Одного) рабочего дня с даты его выставления (датой выставления считается дата счета).

(При закупке у субъекта МСП изменить указанное выше условие на следующее: Оплата фактически оказанных Услуг по типу «Консультация» *производится Заказчиком ежемесячно в течение 7 (Семи) рабочих дней после подписания Заказчиком Акта сдачи-приемки оказанных Услуг за календарный месяц. Исполнитель обязуется предоставлять Заказчику счет(а) на оплату одновременно с Актом сдачи-приемки оказанных услуг.)*

5.5. Оплата фактически оказанных Услуг по типу «Доработка» и/или по типу «Интеграция» производится Заказчиком по каждой Заявке в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней с даты счета на оплату, выставляемого Исполнителем после подписания Заказчиком Акта сдачи-приемки оказанных Услуг по соответствующей Заявке Заказчика. Исполнитель обязуется предоставить Заказчику счет в течение 1 (Одного) рабочего дня с даты его выставления (датой выставления считается дата счета).

(При закупке у субъекта МСП изменить указанное выше условие на следующее: Оплата фактически оказанных Услуг по типу «Доработка» и/или по типу «Интеграция» производится *Заказчиком по каждой Заявке в течение 7 (Семи) рабочих дней после подписания Заказчиком Акта сдачи-приемки оказанных Услуг по соответствующей Заявке Заказчика. Исполнитель обязуется предоставлять Заказчику счет(а) на оплату одновременно с Актом сдачи-приемки оказанных услуг.)*

5.6. Исполнитель выставляет Заказчику счета-фактуры в порядке и в сроки, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

5.7. Все расчеты по Договору производятся в безналичном порядке с использованием реквизитов Сторон, указанных в статье 15 Договора. Валюта расчетов по Договору - российский рубль.

5.8. Обязательства Заказчика по оплате считаются исполненными с даты списания денежных средств со счета Заказчика.

5.9. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств по Договору Заказчик вправе произвести оплату за вычетом неустоек (процентов, пеней, штрафов), начисленных Исполнителю в соответствии с условиями Договора.

5.10. Заказчик вправе приостановить проведение расчетов по Договору, если в процессе оказания Услуг Исполнителем были совершены отступления от условий Договора. В указанном случае расчет может производиться:

- с уменьшением суммы, подлежащей оплате пропорционально объему не оказанных Услуг, либо Услуг, оказанных ненадлежащим образом;
- в полном объеме после устранения Исполнителем всех замечаний Заказчика к качеству и прочим условиям оказания Услуг;
- после привлечения Заказчиком третьих лиц для устранения недостатков, если Исполнителем такие недостатки не были устранены в установленный для этого срок, с уменьшением на сумму, необходимую Заказчику для привлечения третьих лиц для устранения недостатков.

5.11. Во всех документах, выставляемых Исполнителем по Договору (акты, отчеты, счет на оплату, счета-фактуры и т.д.), Исполнитель обязательно указывает дату и номер Договора.

5.12. Финансовое обеспечение Договора осуществляется за счет средств федерального бюджета.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. Права и обязанности Исполнителя:

6.1.1. Исполнитель обязан качественно, своевременно и в полном объеме оказывать Услуги в соответствии с требованиями Договора и в объеме, определенном в Договоре и в соответствующих Заявках.

6.1.2. Исполнитель имеет право без согласования с Заказчиком привлекать к выполнению своих обязательств по Договору третьих лиц без увеличения стоимости Услуг, оставаясь полностью ответственным за действия (бездействие) привлеченных лиц, в том числе Исполнитель обязан заключить с такими лицами соглашение о неразглашении конфиденциальной информации, предусматривающее объем и уровень защиты информации не ниже, чем в соглашении, заключаемом Сторонами по форме, утвержденной Приложением № 5 к Договору.

6.1.3. Исполнитель обязан незамедлительно информировать Заказчика об обнаруженной невозможности получить ожидаемые результаты или о нецелесообразности продолжения оказания Услуг.

6.1.4. Стороны согласились, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Исполнителя, предусмотренных статьей 6 Договора, является существенным нарушением Договора и влечет соответствующие последствия, установленные для существенного нарушения условий Договора.

6.1.5. Исполнитель обязан оказывать Услуги с привлечением квалифицированного персонала в количестве и составе, обеспечивающем своевременное, полное и качественное оказание Услуг. Под «персоналом/работниками/специалистами Исполнителя» для целей Договора понимаются физические лица, состоящие в трудовых и/или гражданско-правовых отношениях с Исполнителем или с привлекаемыми им третьими лицами (Соисполнителями).

6.1.6. В случае утраты или повреждения данных, настроек или конфигураций Заказчика в ПП «Битрикс24» по вине Исполнителя, Исполнитель, по требованию Заказчика, обязуется восстановить утраченные данные и настройки за свой счёт либо возместить стоимость их восстановления в течение 5 (пяти) рабочих дней, следующих за днем получения соответствующего требования Заказчика. Исполнитель обязан создавать резервные копии (бэкапы) перед началом любых работ, затрагивающих контент, структуру, настройки прав доступа, бизнес-процессы или интеграционные сценарии, в порядке, установленном Техническим заданием (Приложение № 1 к Договору).

6.2. Права и обязанности Заказчика:

6.2.1. Заказчик обязан своевременно уведомлять Исполнителя о любых изменениях в исходных данных, предоставленных Исполнителю ранее и необходимых Исполнителю для оказания Услуг по Договору.

6.2.2. Заказчик имеет право в любое время проверять ход и качество оказываемых Исполнителем Услуг, не вмешиваясь в его деятельность.

6.2.3. Если Исполнитель не приступает своевременно к исполнению Договора, Заказчик вправе отказаться в одностороннем порядке от исполнения Договора и потребовать от Исполнителя возмещения убытков в полном объеме.

6.3. Стороны информируют друг друга о наступлении обстоятельств, которые не могут контролироваться Сторонами, и которые, по их мнению, могут оказать отрицательное влияние на оказание Услуг по Договору.

7. ЗАВЕРЕНИЯ И ГАРАНТИИ

7.1. Исполнитель заверяет Заказчика в и гарантирует следующее:

7.1.1. он является надлежащим образом учрежденным и зарегистрированным юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем, обладает полной правоспособностью, срок деятельности Исполнителя не ограничен;

7.1.2. исполнительный орган Исполнителя находится и осуществляет функции управления по месту нахождения (регистрации) *юридического лица/индивидуального предпринимателя*;

7.1.3. для заключения и исполнения Договора Исполнитель получил все необходимые согласия, одобрения и разрешения, получение которых необходимо в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, учредительными и локальными документами;

7.1.4. в момент заключения Договора в отношении Исполнителя не подано в суд заявление о признании его несостоятельным (банкротом) и не проводится процедура банкротства;

7.1.5. не существует законодательных, подзаконных нормативных и индивидуальных актов, локальных документов, а также решений органов управления, запрещающих Исполнителю или ограничивающих его право заключать и исполнять Договор;

7.1.6. лицо, подписывающее (заключающее) Договор от имени и по поручению Исполнителя, на день подписания (заключения) имеет все необходимые для такого подписания полномочия и занимает должность, указанную в преамбуле Договора.

7.2. Помимо вышеуказанных гарантий и заверений, руководствуясь гражданским и налоговым законодательством, Исполнитель заверяет Заказчика в и гарантирует следующее:

7.2.1. он в полном объеме и своевременно уплачивает все налоги и сборы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а также формирует и предоставляет в налоговые и иные государственные органы налоговую, статистическую и иную государственную отчетность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

7.2.2. все операции Исполнителя по покупке товара (работ, услуг) у своих поставщиков, продаже товара (работ, услуг) Заказчику полностью и своевременно отражены в первичной документации Исполнителя, в бухгалтерской, налоговой, статистической и любой иной отчетности, обязанность по ведению которой возлагается на Исполнителя;

7.2.3. Исполнитель гарантирует и обязуется отражать в налоговой отчетности суммы НДС, уплаченные Заказчиком Исполнителю в составе стоимости Услуг (в случае если Исполнитель является налогоплательщиком НДС);

7.2.4. Исполнитель обязуется своевременно и в полном объеме предоставить Заказчику полностью соответствующие действующему законодательству Российской Федерации первичные документы, которыми оформляется оказание Услуг по Договору (включая счета-фактуры, товарные накладные формы ТОРГ-12 либо УПД, транспортные накладные, спецификации, Акты оказанных услуг (выполненных работ) и т.д., но не ограничиваясь ими);

7.2.5. Исполнитель не искажает факты хозяйственной жизни и не ведет фиктивный документооборот, не совершает сделки/операции с целью неуплаты или неполной уплаты и/или зачета/возврата суммы налога;

7.2.6. Исполнитель гарантирует заключение сделок, которые исполняются лицом, являющимся стороной договора, и/или лицом, которому обязательство по исполнению сделки/операции передано по договору или закону;

7.2.7. Исполнитель гарантирует проявление должной осмотрительности при заключении сделок с контрагентами 1-ого звена (в объеме, необходимом в соответствии с актуальной судебной практикой по налоговым спорам, а также позицией ФНС России);

7.2.8. Исполнитель гарантирует, что ему не известно о том, что контрагенты второго и последующих звеньев являются недобросовестными налогоплательщиками, т.е. ведут фиктивный документооборот, совершают сделки/операции с целью неуплаты или неполной уплаты и/или незаконного зачета/возврата суммы налога.

7.3. Кроме того, Исполнитель обязуется по первому требованию Заказчика или налоговых органов (в том числе при проведении «встречной» налоговой проверки) предоставить надлежащим образом заверенные копии документов, относящихся к оказанию Услуг по Договору, а также подтверждение наличия достаточных и качественных трудовых и материальных ресурсов (как своих, так и привлекаемых соисполнителей), и подтверждающих гарантии и заверения, указанные в Договоре, в срок, не превышающий пяти рабочих дней с даты получения соответствующего запроса от Заказчика или налогового органа.

7.4. Также Исполнитель обязан возместить Заказчику убытки, понесенные вследствие нарушения Исполнителем указанных в Договоре гарантий и заверений и (или) допущенных

Исполнителем нарушений (в том числе налогового законодательства), отраженных в решениях налоговых органов, в размере:

− сумм налогов, уплаченных Заказчиком в бюджет на основании решений (требований) налоговых органов о доначислении НДС (в том числе решений об отказе в применении налоговых вычетов), который был уплачен Исполнителю в составе стоимости Услуг, либо решений об уплате этого НДС Заказчиком в бюджет, решений (требований) об уплате пеней и штрафов на указанный размер доначисленного НДС и (или) из-за исключения стоимости товаров (работ, услуг) из расходов для целей налогообложения по причинам, связанным с ненадлежащим исполнением требований действующего законодательства Исполнителем и (или) его контрагентами;

− сумм, возмещенных Заказчиком иным лицам, прямо или косвенно приобретшим являющиеся предметом Договора Услуги у Заказчика, уплаченных ими в бюджет на основании соответствующих решений (требований) налоговых органов (о доначислении НДС, об уплате НДС в бюджет, об уплате пеней и штрафов на размер доначисленного НДС) и (или) из-за исключения стоимости товаров (работ, услуг) из расходов для целей налогообложения по причинам, связанным с ненадлежащим исполнением требований действующего законодательства Исполнителем и (или) его контрагентами.

7.5. Стороны согласились, что Исполнитель, нарушивший изложенные в настоящей статье гарантии и заверения, возмещает (компенсирует) Заказчику, помимо означенных сумм, все убытки, вызванные таким нарушением (включая суммы налоговых санкций, а также пени) на основании решений, вступивших в законную силу, требований налоговых органов. При этом факт отсутствия оспаривания этих налоговых доначислений в вышестоящем налоговом органе или в суде не влияет на обязанность Исполнителя возместить потери. Срок выплаты компенсации - в течение пяти дней с даты получения от Заказчика соответствующего требования с приложением достаточного комплекта документов, подтверждающих право Заказчика на возмещение причиненных ему убытков.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. Стороны несут ответственность по Договору в соответствии с нормами законодательства Российской Федерации и условиями Договора.

8.2. В случае нарушения Исполнителем срока оказания Услуг, указанного в п. 5 Технического задания (Приложение № 1 к Договору) (в том числе срока начала оказания Услуг), а также срока исполнения иных обязательств по Договору, Исполнитель обязуется по требованию Заказчика уплатить Заказчику неустойку в размере 0,1% от Цены Договора, за каждый день просрочки.

8.3. В случае нарушения Исполнителем срока начала оказания Услуг, указанного в п. 5 Технического задания (Приложение № 1 к Договору) и/или в соответствующей Заявке, более чем на 3 (Три) календарных дня, Заказчик будет вправе отказаться от исполнения Договора.

8.4. Нарушение Исполнителем срока начала оказания Услуг, указанного в Техническом задании (Приложение № 1 к Договору) и/или в соответствующей Заявке, более чем на 3 (Три) календарных дня, дает Заказчику право также потребовать, а Исполнитель обязуется, по требованию Заказчика, уплатить штраф в размере 10 % (Десять процентов) от Цены Договора. Данное право может быть осуществлено Заказчиком независимо от реализации Заказчиком права на отказ от исполнения Договора, предусмотренного п. 8.3 Договора.

8.5. Требование (претензия) об уплате неустойки (штрафа, пени, процентов), возмещению убытков (ущерба), предусмотренных Договором, предъявляется заинтересованной Стороной другой Стороне в письменном виде. При отсутствии требования неустойка (штраф, пеня, проценты) не начисляется и не уплачивается, убытки (ущерб) не возмещаются. Убытки Заказчика возмещаются Исполнителем сверх сумм штрафных санкций (пеня, штраф и пр.), начисленных и предъявленных Исполнителю в соответствии с условиями Договора.

8.6. Предусмотренные Договором удержания, неустойки, а также возмещение убытков (ущерба) могут быть удержаны Заказчиком из сумм, причитающихся Исполнителю к выплате.

Уплата неустойки (штрафа, пени, проценты) не освобождает Стороны от исполнения ими своих договорных обязательств.

8.7. Стороны не несут ответственности за любые косвенные убытки, появившиеся в связи или в результате исполнения Договора (включая, но, не ограничиваясь недополученными доходами, упущенной выгодой, утратой данных, или иных экономических выгод), будь то в результате нарушения Договора, гарантии или небрежности.

8.8. В случае если к Заказчику третьими лицами будут предъявлены претензии и/или иски, связанные с оказанием Услуг по Договору, Исполнитель обязуется самостоятельно, за счет собственных сил и средств разрешить такие претензии и/или иски, а также возместить Заказчику в полном объеме убытки последнего, понесенные в связи с такими претензиями и/или исками. Во избежание сомнений Стороны согласовали, что обязанность Исполнителя возместить убытки возникает также в случаях выявления Заказчиком, уполномоченными контрольными органами или иными третьими лицами как явных, так и скрытых недостатков оказанных Услуг (включая, но не ограничиваясь, в части объема, видов, качества оказанных Услуг и/или их результатов), в том числе после окончания срока действия Договора.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА

9.1. Договор вступает в силу в дату его заключения, которая указана в преамбуле Договора и действует 12 (Двенадцать) месяцев или до даты достижения предельного значения Цены Договора, указанного в п. 5.1 Договора (в зависимости от того, что наступит ранее), а в части финансовых и иных обязательств, носящих длящийся характер - до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

(при закупке у субъекта МСП изменить указанное выше условие на следующее: «Договор вступает в силу в дату его заключения, а именно с даты подписания Договора Заказчиком на электронной площадке, и действует 12 (Двенадцать) месяцев или до даты достижения предельного значения Цены Договора, указанного в п. 5.1 Договора (в зависимости от того, что наступит ранее), а в части финансовых и иных обязательств, носящих длящийся характер - до полного исполнения Сторонами своих обязательств.»)

9.2. Договор может быть изменен путем заключения дополнительного соглашения к Договору, которое должно быть подписано уполномоченными представителями Сторон. В случае изменения реквизитов Сторон, указанных в статье 15 Договора, кроме банковских/платежных реквизитов, Стороны вправе обменяться соответствующей информацией без заключения дополнительного соглашения к Договору.

9.3. Расторжение Договора возможно по соглашению Сторон или по решению суда по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации, а также в случае одностороннего отказа Стороны Договора от исполнения Договора, предусмотренного условиями Договора.

9.4. Заказчик вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора путем направления Исполнителю уведомления в срок не позднее, чем за 30 (Тридцать) календарных дней до даты предполагаемого расторжения Договора и потребовать возмещения убытков в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Договором, в том числе:

9.4.1. в случае несоблюдения Исполнителем требований к качеству и иным условиям оказания Услуг, предусмотренным Договором;

9.4.2. в случае нарушения Исполнителем положений статьи 12 Договора.

9.5. Изменение или расторжение Договора происходит путем подписания Сторонами соответствующего соглашения (за исключением случаев, предусмотренных п. 9.4 Договора), которое должно представлять собой единый документ, подписываемый уполномоченными лицами Сторон и скрепляемый печатями Сторон (при наличии у Стороны печати).

10. ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО, АРБИТРАЖ

10.1. К отношениям Сторон по Договору и в связи с ним применяется право Российской Федерации.

10.2. Стороны согласовали обязательный претензионный порядок разрешения споров по Договору. Срок рассмотрения претензии составляет 15 (Пятнадцать) рабочих дней.

10.3. В случае недостижения взаимного согласия все споры, разногласия или требования, возникающие из Договора или в связи с ними, в том числе касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Российской Федерации в Арбитражном суде города Москвы.

11. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

11.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Договору, в случае, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, а именно: наводнения, пожара, землетрясения, препятствующих надлежащему исполнению обязательств по Договору, а также других чрезвычайных обстоятельств, которые возникли после заключения Договора и непосредственно повлияли на исполнение Сторонами своих обязательств, а также которые Стороны были не в состоянии предвидеть и предотвратить.

11.2. Сторона, подвергшаяся действию обстоятельств непреодолимой силы, обязана немедленно письменно уведомить другую Сторону о возникновении, виде и возможной продолжительности действия указанных обстоятельств. Данное уведомление должно быть подтверждено компетентным органом территории, где данное обстоятельство имело место (за исключением случаев, когда подобные обстоятельства признаются обеими Сторонами общеизвестными и не требуют дополнительного документального подтверждения).

11.3. Если такого уведомления не будет сделано в возможно короткий срок, Сторона, подвергшаяся действию обстоятельств непреодолимой силы, лишается права ссылаться на них в свое оправдание, разве что само то обстоятельство не давало возможности послать уведомление.

11.4. Возникновение обстоятельств непреодолимой силы, предусмотренных п. 11.1 Договора, при условии соблюдения требований п. 11.2 Договора, продлевает срок исполнения обязательств по Договору на период, который в целом соответствует сроку действия наступившего обстоятельства.

11.5. Если обстоятельства непреодолимой силы будут продолжаться свыше 30 (Тридцати) календарных дней, Стороны обязуются провести переговоры об изменении или расторжении Договора.

12. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

12.1. Стороны обязуются сохранять конфиденциальную информацию, ставшую известной им в связи с исполнением Договора. Под «конфиденциальной информацией» в Договоре понимаются любые, не являющиеся общедоступными сведения, которыми Стороны обмениваются в ходе исполнения Договора, и разглашение которых может привести к возникновению убытков и/или повлиять на деловую репутацию любой из Сторон.

12.2. Стороны обязуются принимать все разумные меры, необходимые и целесообразные для предотвращения несанкционированного раскрытия и/или использования конфиденциальной информации другой Стороны. При этом принимаемые меры должны быть не менее существенны, чем те, которые Сторона принимает для сохранения своей собственной информации подобного рода.

12.3. Стороны несут ответственность за разглашение конфиденциальной информации в размере документально подтвержденных убытков, причиненных таким разглашением.

12.4. Исполнитель не имеет права без согласия Заказчика делать публичные заявления, касающиеся деятельности Заказчика, давать оценку этой деятельности, а также передавать третьим лицам, в том числе в средства массовой информации, какие-либо материалы или сведения, связанные с деятельностью Заказчика и исполнением Исполнителем своих обязательств по Договору.

12.5. Прочие условия о конфиденциальности согласовываются Сторонами в Соглашении о неразглашении конфиденциальной информации, подписываемом Сторонами не позднее 10 (Десяти) дней с даты заключения Договора по форме Приложения № 5 к Договору.

13. УВЕДОМЛЕНИЯ И СООБЩЕНИЯ

13.1. Все уведомления, сообщения, документация в рамках Договора должны быть совершены в письменной форме (если иное специально не оговаривается Договором). Документы, электронные документы, переданные посредством электронной почты, от лиц указанных в п. 3.7 Договора, также являются действительными для обеих Сторон и могут быть использованы Сторонами в качестве доказательства для защиты своих интересов, если только Договором прямо не будет предусмотрено иное.

13.2. Стороны будут направлять уведомления, сообщения и документы друг другу по реквизитам, указанным в статье 15 Договора. При этом уведомления, сообщения и документы, направленные в адрес лиц, определенных в соответствии со статьей 3 Договора, также являются надлежащими и достаточными.

13.3. Стороны обязуются уведомлять друг друга о смене банковских и иных реквизитов, указанных в статье 15 Договора, изменении адреса места нахождения, изменении сведений о лицах, имеющих право действовать от имени Стороны (либо о перемене таких лиц), об иных обстоятельствах, которые могут повлиять на исполнение обязательств по Договору, в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента наступления таких изменений, а о ликвидации или о реорганизации Стороны - в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента принятия решения о ликвидации или реорганизации. Ответственность за нарушения условий Договора, вызванные ненадлежащим уведомлением, несет Сторона, нарушившая условия настоящего пункта. При наличии уведомления от Стороны об изменении адреса места нахождения, изменении сведений о лицах, имеющих право действовать от имени Стороны (либо о перемене таких лиц) заключение дополнительного соглашения не требуется. При изменении банковских/платежных реквизитов Стороны заключают дополнительное соглашение к Договору.

13.4. Уведомление будет считаться доставленным: в случае отправки по электронной почте (e-mail) - в момент получения подтверждения о доставке сообщения; в случае доставки курьером - в день доставки; в случае направления экспресс-почтой - дата получения корреспонденции адресатом, зафиксированная на официальном сайте почтовой компании, а в случае направления заказным письмом с уведомлением по почте - дата, указанная на штемпеле почтового отделения получателя в случае отправки по факсу - в момент получения автоматического отчета о доставке, если уведомление производится по московскому времени в рабочие дни в понедельник-четверг - с 09.30 по 18.00, пятница - с 09.30 до 16.45. В случае если Исполнитель не получил уведомление в течение 7 (Семи) календарных дней со дня поступления такого уведомления в почтовое отделение Исполнителя, днем получения уведомления будет считаться 8 (Восьмой) день со дня поступления уведомления в почтовое отделение Исполнителя.

13.5. В случае если уведомление невозможно будет доставить (отказ Стороны от принятия уведомления, отсутствие адресата) ни одним из вышеперечисленных способов ни по одному из указанных в Договоре адресов, Сторона-отправитель будет считаться надлежаще выполнившей обязательство по отправке уведомления с даты отправки уведомления по адресам, указанным в ЕГРЮЛ/ЕГРИП, ином публичном реестре (для иностранных лиц).

14. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

14.1. Недействительность какого-либо положения Договора не влечет недействительности прочих его частей.

14.2. Название разделов/статей в Договоре приведены исключительно для удобства пользования текстом и буквального юридического толкования не имеют.

14.3. В Договоре, если иное не предусмотрено контекстом:

– «рабочий день» означает календарный день за исключением выходных и нерабочих праздничных дней, определяемых в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

– «день»/«календарный день» означает календарный день включая выходные и нерабочие праздничные дни, определяемые в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

– «лицо» или «третье лицо» означает любое юридическое и/или физическое лицо, не являющееся Стороной Договора;

– определения в единственном числе относятся также к определениям во множественном числе и наоборот;

– все ссылки в Договоре на статьи, разделы, пункты и приложения означают соответственно ссылки на статьи, разделы, пункты и приложения Договора.

14.4. Оформление и обмен любыми документами по Договору (включая, но не ограничиваясь счета на оплату, акты, отчеты, товарные накладные, счета-фактуры, УПД) допускаются в электронном виде, с использованием электронного документооборота Контур.Диадока.

14.5. Электронный обмен документами будет осуществляться Сторонами в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в т. ч. Гражданским кодексом Российской Федерации, Налоговым кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.04.2011 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее - Закон об ЭП),

Приказом Минфина России от 05.02.2021 № 14н «Об утверждении Порядка выставления и получения счетов-фактур в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи с применением усиленной квалифицированной электронной подписи» и иными нормативно-правовыми актами.

14.6. Стороны в рамках Договора будут обмениваться формализованными и неформализованными электронными документами.

14.7. Формализованные электронные документы − электронные документы, для которых российскими нормативно-правовыми актами установлены электронные форматы.

Электронный обмен документами осуществляется в рамках обмена Сторонами следующими документами, а именно:

– Универсальный передаточный документ (далее – УПД) в формате XML, утвержденном Приказом ФНС России от 19.12.2023 № ЕД-7-26/970@ «Об утверждении формата счета-фактуры и формата представления документа об отгрузке товаров (выполнении работ), передаче имущественных прав (документа об оказании услуг), включающего в себя счет-фактуру, в электронной форме» со всеми изменениями и дополнениями;

– Универсальный корректировочный документ (далее – УКД) в формате XML, утвержденном Приказом ФНС России от 19 января 2026 г. № ЕД-1-26/29@ «Об утверждении формата корректировочного счета-фактуры и формата представления документа, (факт уведомления) покупателя подтверждающего согласие на изменение стоимости отгруженных товаров (выполненных работ, оказанных услуг), переданных имущественных прав, включающего в себя корректировочный счет-фактуру и формата представления документа, подтверждающего согласие (факт уведомления) покупателя на изменение стоимости отгруженных товаров (выполненных работ, оказанных услуг), переданных имущественных прав, в электронной форме» со всеми изменениями и дополнениями;

– Акт сдачи - приемки оказанных услуг;

– Отчет об оказанных услугах;

– Счет-фактура;

– Документ об изменении стоимости, включающий в себя корректировочный счет-фактуру (универсальный корректировочный документ);

– Счет на оплату.

14.8. Договор заключен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон при заключении его в письменной форме. При

заключении Договора посредством электронного документ оборота, требование о количестве экземпляром не исполняется.

(при закупке у субъекта МСП изменить указанное выше условие на следующее и указать наименование электронной площадки: «Договор заключен в форме электронного документа с использованием программно-аппаратных средств электронной площадки _____ и подписан электронными подписями лиц, имеющих право действовать от имени соответственно Заказчика и Поставщика».)

14.9. Неотъемлемой частью Договора являются следующие приложения:

Приложение № 1 - Техническое задание;

Приложение № 2 - Стоимость и перечень оказываемых Услуг;

Приложение № 3 - Форма Акта сдачи-приемки оказанных услуг;

Приложение № 4 – Форма Отчета об оказанных услугах;

Приложение № 5- Форма Соглашения о неразглашении конфиденциальной информации.

15. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ, ПОДПИСИ УПОЛНОМОЧЕННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ СТОРОН

Исполнитель	**Заказчик** **АО «Корпорация Туризм.РФ»**

Приложение № 1
к Договору № _____
от «___» _____ 2026 г.

Техническое задание
на оказание услуг по консультированию, доработке и интеграции в рамках платформы «Битрикс24»

1. Термины и определения

Пользователи - специалисты, выделенные Заказчиком для работы с программным продуктом (далее - ПП) «Битрикс24».

Заявка - запрос услуги консультации, доработки или интеграции с заявленным уровнем обслуживания.

Инцидент - незапланированное прерывание работы ПП «Битрикс24», приводящее к полной или частичной недоступности функционала, описанного в документации, или критическому снижению производительности.

Ошибка - несоответствие фактического поведения ПП «Битрикс24» поведению, предусмотренному в документации, устойчиво воспроизводимое в определённых условиях и не обусловленное неправильными настройками или действиями пользователя Заказчика.

Доработка - расширение или изменение функциональности ПП «Битрикс24»: создание/изменение бизнес-процессов, роботов, приложений, вебхуков, кастомизация интерфейсов, интеграция с внешними системами, разработка новых компонентов и т. п.

Консультация - предоставление информации по использованию ПП «Битрикс24», включая методологические вопросы, настройку типовых функций, работу с инструментами портала.

Приоритет - оценка степени влияния инцидента на бизнес-процессы Заказчика.

Система **Help Desk** - программное обеспечение Исполнителя, с помощью которого осуществляется регистрация Заявок Заказчика.

Обходное решение - метод, позволяющий избежать ошибки и восстановить работоспособность ПП «Битрикс24» до устранения основной причины.

Эскалация - процедура передачи Заявки или инцидента на более высокий уровень поддержки в случае, если его не удалось разрешить на текущем уровне.

Ошибка вендора - ошибка или дефект ПП «Битрикс24», обусловленная некорректной работой платформы «1С-Битрикс», а не настройками, доработками или действиями пользователей Заказчика. Подтверждается регистрацией обращения в техническую поддержку «1С-Битрикс».

Срочная доработка - доработка, необходимость которой вызвана нарушением работы критичного бизнес-процесса Заказчика и не может быть отложена до планового цикла доработок.

Плановая доработка - доработка, направленная на развитие или улучшение функциональности, не блокирующая текущие бизнес-процессы Заказчика и подлежащая выполнению в порядке очереди.

2. Объекты оказания услуг

Услуги оказываются в отношении следующих ресурсов Заказчика, функционирующих на платформе «1С-Битрикс»:

Корпоративный портал (отдельный контур, 500 корпоративных лицензий):

- crm.portal.ru

Назначение: внутренние бизнес-процессы, CRM, задачи и проекты, документооборот, коммуникации, обучение и База знаний, HR-сценарии. Тип лицензии: корпоративная. Количество лицензий: 500.

Внутренний портал и управление сайтом (CMS-контур на базе «Битрикс24»):

- portal.tourrf.ru - внутренний портал (новости компании, оргструктура и телефонный справочник, отсутствия сотрудников, дни рождения, партнёрские программы);
- - сайт-визитка / корпоративный сайт (публичная часть);

- bitrix.tourrf.ru - административная панель управления контентом публичной части корпоративного сайта (редактирование страниц, новости, медиа, формы обратной связи, SEO-настройки).

Назначение: публикация контента, управление разделами сайта, формы, SEO, интеграция с CRM (заявки с сайта, регистрируемые в корпоративном портале crm.portal.ru). Среда размещения: облачная, арендуемая Заказчиком на арендуемой облачной платформе. Интеграции: перечень интегрированных систем (1С: Документооборот, 1С: ЗУП, Custom API, телефония, почта, CRM-модули).

Важно: работы ведутся в двух независимых контурах с разными правами доступа, политиками безопасности и регламентами изменений (для CMS-контура - обязательное согласование публикаций и в размещение контента).

3. Состав услуг

Исполнитель оказывает следующие виды услуг:

В рамках заявок по типу «Консультация» оказываются следующие виды услуг:

1) **Поддержка текущего функционала и администрирование корпоративного портала:**

- настройка CRM (права доступа, фильтры, карточки сущностей, импорт/экспорт данных);
- администрирование и управление компанией (сотрудники, оргструктура, диск, домен, логотип, пункты меню);
- задачи и проекты (фильтры, шаблоны, отчёты);
- почта, контакт-центр, новости, чаты, календари.

2) Техническая поддержка и обеспечение стабильности:

- диагностика и устранение ошибок в работе ПП, включая анализ логов, выявление причин сбоев, применение обновлений и патчей (при наличии);
- исправление последствий некорректных действий пользователей (восстановление удалённых данных при технической возможности, откат ошибочных настроек, восстановление прав доступа);
- мониторинг производительности ПП (время отклика, нагрузка на сервер, скорость загрузки страниц), предоставление рекомендаций по оптимизации.

3) Консультирование и методологическая поддержка:

- консультирование пользователей по работе с функциями ПП;
- методологическая поддержка по вопросам эксплуатации, эффективного использования и оптимизации бизнес-процессов;
- подготовка материалов в Базу знаний портала, актуализация инструкций и материалов для знакомства с работой ресурсов на базе ПП.

4) Административная поддержка:

- выполнение регламентных операций по администрированию порталов (включая управление правами доступа и структурой);
- настройка и администрирование прав доступа, ролей, групп пользователей, политик безопасности в соответствии с требованиями Заказчика.

5) Поддержка и развитие CMS-функционала (управление сайтом):

- редактирование и публикация контента (новости, статьи, разделы, медиа);
- управление структурой сайта (создание/удаление разделов, настройка URL, редиректов);
- настройка форм обратной связи и сбор заявок с сайта в CRM;
- SEO-настройка страниц (мета-теги, ЧПУ, robots.txt, sitemap);
- контроль версионности и истории изменений контента (журнал правок, черновики, модерация публикаций);
- проверка отображения страниц на разных устройствах, базовые тесты скорости загрузки;
- согласование публикаций: все изменения на публичной части сайта публикуются только после подтверждения ответственным лицом Заказчика.

6) Диагностика и устранение ошибок и инцидентов в работе ПП «Битрикс24» (далее - тип заявок «Ошибка»):

- устранение инцидентов — незапланированных прерываний работы ПП «Битрикс24», приводящих к полной или частичной недоступности функционала, описанного в документации, или к критическому снижению производительности;
- исправление ошибок — несоответствий фактического поведения ПП «Битрикс24» поведению, предусмотренному в документации, устойчиво воспроизводимых в определённых условиях и не обусловленных неправильными настройками или действиями пользователя Заказчика.
- установление причин возникновения ошибок и инцидентов

В рамках заявок по типу «Доработка» оказываются следующие виды услуг:

1) **Доработка и развитие функционала корпоративного портала:**

- адаптация и модификация существующих, а также разработка новых функциональных возможностей порталов в рамках архитектуры и ограничений платформы «Битрикс24»;
- создание и настройка бизнес-процессов, роботов, сценариев автоматизации;
- разработка и внедрение приложений, вебхуков, REST-методов;
- кастомизация интерфейса (виджеты, формы, шаблоны).

В рамках заявок по типу «Интеграция» оказываются следующие виды услуг:

Интеграционные работы:

- настройка, доработка и сопровождение информационного обмена и взаимодействия порталов Заказчика с внешними программными продуктами, веб-сервисами и информационными системами;
- поддержка и восстановление интеграций (диагностика сбоев, восстановление обменов, документирование правил интеграции).

Обязательное резервное копирование при выполнении заявок типа «Доработка, «Интеграция»: перед началом любых работ, затрагивающих контент, структуру сайта, настройки прав доступа, бизнес-процессы или интеграционные сценарии, Исполнитель обязан создать на предоставляемых заказчиком ресурсах резервную копию (бэкап) изменяемых данных и настроек. Для CMS-контура - не менее чем за 24 часа до публикации масштабных изменений. В случае невозможности создания бэкапа силами Исполнителя (облачная версия без доступа к серверной инфраструктуре) Исполнитель обязан уведомить Заказчика о необходимости создания бэкапа на стороне платформы и получить подтверждение готовности к работам.

Услуги относящиеся к типам «Добработка», «Интеграция» осуществляются в тестовой среде. По факту их выполнения, Заказчику предоставляются ссылки на тестовые страницы (при наличии) или описание сценариев тестирования, которые были проверены Исполнителем, а также подтверждение создания резервной копии перед началом работ. После принятия Заказчиком изменений, они экспортируются исполнителем в продуктивную среду.

4. Условия оказания услуг

- Срок оказания услуг по договору: 12 (двенадцать) месяцев с даты заключения договора (или до даты достижения предельного значения цены договора, в зависимости от того, что наступит ранее).
- Услуги оказываются Исполнителем в рабочие дни, установленные законодательством РФ:
  пн-чт: 09:00-18:00 МСК;
  пт: 09:00-16:45 МСК.
- Гарантия на оказанные услуги: 12 (двенадцать) месяцев с момента их оказания (даты подписания акта за соответствующий отчётный период).
- Исправление ошибок в рамках гарантии: осуществляется Исполнителем собственными силами и за свой счёт.

Таблица 1. Объём и наименование услуги

№ п/п	Наименование услуги	Единица измерения услуги
1	Оказание услуги по типу «Консультация» ежемесячно (включено в месяц: не более 10 часов и не более 25 обращений типа «Консультация»)	услуга
2	Оказание услуги по типу «Консультация» сверх месячного лимита часов, указанного в п. 1 Таблицы 1	1 час (60 минут)/
3	Оказание услуг по типу «Доработка»,	1 час (60 минут)
4	Оказание услуг по типу «Интеграция»	1 час (60 минут)

Услуги оказываются по заявкам Заказчика в порядке, предусмотренном п. 5 Технического задания.

5. Порядок оформления и обработки заявок

Формирование и направление заявки:

- В отношении услуг, указанных в п. 1 Таблицы 1 Заявки формируются уполномоченным лицом Заказчика, указанным в п. 3.7 по строке «Технические вопросы (в том числе заявки в рамках лимита)» в свободной форме и направляются Исполнителю:
- Через систему регистрации заявок на стороне Исполнителя (тикет-систему / HelpDesk-портал);
- Линию консультаций через чат в «Битрикс24» или по электронной почте ( ).
- Заявка должна содержать описание задания и приоритет выполнения.
- Заявки по услугам, предусмотренным п. 2, 3, 4 Таблицы 1 подписываются уполномоченными представителями обеих сторон, посредством электронного документооборота, после внутреннего согласования.

Приём и регистрация заявки:

- Исполнитель производит приём заявки (для заявок типа «Консультация») и/или переклассификацию заявки с формализацией требований (формированием листа требований) (для заявки типа «Доработка») с уведомлением Заказчика о её регистрации.
- Длительность приёма и отправки Заказчику уведомления о регистрации заявки не может превышать 15 минут вне зависимости от уровня критичности задачи.
- Для обращений в линию консультаций время реакции - не более 30 минут с момента получения.

Типы заявок:

- «Консультация» - требует дополнительного согласования сроков оказания услуг по заявке Исполнителем и Заказчиком.
- «Доработка», «Интеграция» - требует согласования функциональности, трудоёмкости и сроков оказания услуг по заявке Заказчиком и Исполнителем.

Порядок отработки по типам заявок:

Заявка типа «Консультация»

Таблица 2. Сроки решения заявок типа «Консультация»

Услуга	Уровень критичности	Период (в рабочих часах, в рабочие дни пн-чт 09:00-18:00, пт 09:00-

		16:45)
Решение по заявке типа «Консультация»	Высокий уровень	До 2 часов* от времени регистрации заявки
	Средний уровень	До 4 часов* от времени регистрации заявки
	Низкий уровень	До 48 часов* от времени регистрации заявки

*Период оказания услуг по заявке типа «Консультация» зависит как от сложности задачи, так и от конкретной ситуации, поэтому он может быть увеличен после получения согласования от Заказчика в каждом конкретном случае.

Порядок отработки ошибок вендора: если в ходе диагностики Исполнитель устанавливает, что ошибка является Ошибкой вендора (обусловлена дефектом платформы «1С-Битрикс», а не настройками или доработками Заказчика), Исполнитель обязан в течение 1 (одного) рабочего дня зарегистрировать обращение в техническую поддержку «1С-Битрикс» и уведомить Заказчика с указанием номера обращения и краткого описания. В этом случае SLA по решению заявки приостанавливается до получения ответа от вендора, о чём Исполнитель уведомляет Заказчика. Исполнитель продолжает отслеживать статус обращения вендора, еженедельно (или по запросу Заказчика - чаще) информирует Заказчика о статусе и применяет доступные обходные решения для минимизации влияния на бизнес-процессы Заказчика.

Заявка типа «Доработка», «Интеграция»

Классификация заявок типа «Доработка»: при регистрации заявки типа «Доработка» Исполнитель совместно с Заказчиком классифицирует её как «Срочная доработка» или «Плановая доработка» («Интеграция»). Срочная доработка - доработка, необходимость которой вызвана нарушением работы критичного бизнес-процесса и не может быть отложена. Плановая доработка - доработка, направленная на развитие или улучшение функциональности, не блокирующая текущие бизнес-процессы. Классификация фиксируется в системе регистрации заявок.

Предварительный анализ и оценка заявок типа «Доработка» («Интеграция»)**:**

- Исполнитель проводит предварительный анализ заявки и в течение 2 (двух) рабочих дней предоставляет Заказчику оценку трудозатрат (в часах) и сроки выполнения.
- Для заявки типа «Доработка» («Интеграция») Исполнитель рассматривает заявку в течение 2 (двух) рабочих дней, по результатам рассмотрения направляет в адрес Заказчика информацию о возможности доработки и количестве часов, необходимых для решения по заявке. Заказчик принимает решение по заявке, направляет Исполнителю ответ в течение 3 (трёх) рабочих дней.

Старт (начало) работ по заявкам типа «Доработка» («Интеграция»)**:**

- Работы начинаются только после письменного согласования (акцепта) Заказчиком оценки и сроков по конкретной заявке в системе регистрации заявок или по электронной почте.

Порядок выполнения: согласование функциональности → оценка трудоёмкости → согласование трудоёмкости и сроков с Заказчиком → оказание услуг (при согласии Заказчика) → сдача-приёмка → подписание протокола тестовых испытаний → завершение обработки заявки.

Таблица 3. Сроки обработки заявок типа «Доработка» («Интеграция»)

Этап	**Уровень критичности**	**Период (в рабочих часах/днях: пн-чт 09:00-18:00,**

		пт 09:00-16:45)
Согласование функциональности, оценка трудоёмкости, согласование трудоёмкости и сроков с Заказчиком (вход: «Заявка зарегистрирована», выход: «Заявка согласована»)	Высокий уровень	До 3 часов от времени регистрации заявки
	Средний уровень	До 8 часов от времени регистрации заявки
	Низкий уровень	До 24 часов от времени регистрации заявки
Оказание услуг, сдача-приёмка, подписание протокола тестовых испытаний, завершение обработки заявки (решение по заявке)	Высокий уровень	До 24 часов* от времени согласования заявки
	Средний уровень	До 5 дней* от времени согласования заявки
	Низкий уровень	До 7 дней* от времени согласования заявки

*Для срочных доработок (высокий уровень критичности) срок оказания услуг составляет до 24 часов от времени согласования заявки и подлежит обязательному исполнению. Для плановых доработок срок зависит от сложности задачи и согласуется с Заказчиком в каждом конкретном случае. Если согласованная оценка трудоёмкости превышает 24 часа, Исполнитель обязан уведомить Заказчика и согласовать поэтапный план выполнения с промежуточными контрольными точками.

Учёт времени при запросе дополнительной информации: в случае направления уточняющего запроса дополнительной информации по заявке службой поддержки Исполнителя у Заказчика или необходимости выполнения Заказчиком промежуточных рекомендаций, период оказания услуги автоматически увеличивается на время получения ответа от Заказчика. Время отправки запроса и получения ответа фиксируется автоматически системой регистрации заявок Исполнителя либо по времени поступления на электронную почту Исполнителя.

Особенности заявок для CMS-контура (управление сайтом):

- Заявки на публикацию/изменение контента на публичной части сайта должны содержать: описание изменений, ссылки на страницы, приложенные материалы (тексты, изображения, файлы), а также указание ответственного лица Заказчика для согласования.
- Публикация изменений возможна только после получения письменного подтверждения от ответственного лица Заказчика (в системе регистрации заявок или по электронной почте).
- Для срочных правок (ошибки, опечатки на публичной части) допускается ускоренное согласование по телефону/в чате с фиксацией в системе в течение 24 часов.

- Время на модерацию и согласование не включается в трудозатраты Исполнителя по заявке.

Регламент согласования публикаций для CMS-контура: ответственное лицо Заказчика, назначенное в приложении к договору, обязано подтвердить или отклонить предложенные изменения в течение 1 (одного) рабочего дня с момента направления Исполнителем уведомления о готовности к публикации. При отсутствии ответа в указанный срок Исполнитель направляет повторное уведомление; при отсутствии ответа в течение 2 (двух) рабочих дней с момента первого уведомления Исполнитель вправе эскалировать вопрос руководителю Заказчика, указанному в приложении к договору. Список ответственных лиц и руководителей для эскалации с контактными данными (ФИО, должность, email, телефон) приводится в приложении к договору и может актуализироваться Заказчиком в одностороннем порядке с уведомлением Исполнителя по электронной почте.

Лимиты и оплата сверх лимита: В рамках услуг, указанных в п. 1 Таблицы 1, предусматривается: не более 10 часов работы специалистов технической поддержки в месяц и не более 25 обращений на линию консультаций за отчетный период (календарный месяц) Неизрасходованные в течение месяца часы и обращения на следующий месяц не переносятся. При превышении пакета часов, дополнительные работы оплачиваются отдельно по ставке, предусмотренной Договором, согласно отчету об оказанных услугах, содержащий в том числе информацию о количестве часов, фактически затраченных на оказание Услуг.

Оперативное увеличение лимита: при исчерпании месячного лимита часов Исполнитель уведомляет Заказчика не менее чем за 2 (два) рабочих дня до ожидаемого исчерпания лимита (или немедленно при внезапном исчерпании). Заказчик в течение 2 (двух) рабочих дней принимает решение о согласовании дополнительных часов, руководствуясь п. 5 ТЗ.

6. Правила предоставления Услуг в пределах лимита (1,2 линия) и заявок (3 линия) и уровни службы поддержки

Описание ролей и функций уровней службы поддержки

1-я линия поддержки:

- Осуществляется пользователями ПП Заказчика в пределах имеющейся компетенции путём предоставления консультаций по навигации в ПП, а также формированием разъяснений пользователям ПП по действующим внутренним регламентам и процедурам.
- В случаях отсутствия необходимой компетенции заявка типа «Консультация» перенаправляется Исполнителю.

2-я линия поддержки:

- Является первичным контактом пользователя со стороны Заказчика для разрешения инцидентов в службе поддержки Исполнителя, если инцидент не может быть разрешён пользователем ПП Заказчика.
- Принимает и обрабатывает заявки на поддержку, разрешает инциденты по работе с ПП или передаёт их на следующий уровень поддержки Исполнителя.
- При передаче на следующий уровень поддержки локальная поддержка Исполнителя отслеживает статус исполнения инцидента и сообщает о его разрешении пользователю, от которого поступила заявка.

3-я линия поддержки:

- Обеспечивает решения заявок типа «Доработка» и «Интеграция», которые не могут быть разрешены 2-й линией поддержки со стороны Исполнителя или требуют дополнительных экспертных знаний и/или ресурсов (например, разработка кастомных приложений, сложных интеграций, доработка ядра коробочной версии).

Для CMS-контура дополнительно:

- Канал согласования публикаций: электронная почта и система регистрации заявок.
- Ответственный за размещение: назначается Заказчиком и указывается в приложении к договору. Без его подтверждения публикации не производятся.

7. Классификация уровней критичности задач

№ п/п	Уровень критичности	Описание
1	Высокий уровень	Критичная задача: ПП под угрозой остановки работы либо полностью недоступен для ключевых пользователей; бизнес-процессы остановлены. Вмешательство требуется немедленно. Для CMS-контура: высокий уровень критичности присваивается при недоступности публичной части сайта или ошибках, влияющих на сбор лидов/заявок (не работают формы, корзина, оплата).
2	Средний уровень	Средний уровень критичности задачи: ПП работает, но существенно затрудняет работу сотрудника Заказчика (например, не работает CRM-модуль для отдела продаж, критическая ошибка в бизнес-процессе). Вмешательство требуется.
3	Низкий уровень	Низкий уровень критичности задачи: ПП работает, существенно не влияет на работу сотрудника Заказчика (например, косметическая ошибка, неудобство в интерфейсе, запрос на небольшую настройку). Вмешательство желательно.

Уровень критичности задачи определяется Заказчиком при формировании заявки.

Справочник для определения уровня критичности (Приложение к ТЗ):

- **Высокий уровень:** портал полностью недоступен; не работает CRM (невозможно создавать/редактировать сделки или лиды); не работает авторизация на портале; не работают формы обратной связи на сайте; публичная часть сайта недоступна; не работает интеграция с 1С (остановлены обмены); не работает телефония.
- **Средний уровень:** не работает один из модулей для отдельного подразделения (CRM для отдела продаж, задачи для проектной команды); критическая ошибка в одном бизнес-процессе (при остальных работающих); не работает отдельная интеграция (при работающих остальных).
- **Низкий уровень:** косметические дефекты интерфейса; неудобства, не мешающие основной работе; запросы на небольшие настройки; вопросы по обучению и консультации.

Данный справочник носит рекомендательный характер для пользователей Заказчика и не ограничивает право Заказчика на назначение иного уровня критичности с обоснованием.

9. Ориентировочные трудозатраты

Таблица 5. Ориентировочные трудозатраты на типовые виды работ на ПП «Битрикс24»

Тип категории	Вид работ (укрупнённо)	Мин. интервал (ч)	Макс. интервал (ч)	Что входит в категорию (примеры работ)
Базовая	Настройка простого бизнес-процесса (до 5 шагов, без внешних	2	8	Простые БП без интеграций и сложной логики; типовые сценарии

	вызовов)			согласования, уведомлений, эскалаций
Базовая	Разработка и внедрение робота для типовых сценариев	4	12	Автосоздание задач, уведомления, простые проверки условий, типовые триггеры по сущностям CRM
Базовая	Кастомизация интерфейса (виджет, форма, шаблон страницы)	3	10	Виджеты, формы, шаблоны страниц, несложная адаптация под экраны и роли; без глубокой переработки ядра и UI-фреймворка
Базовая	Простая интеграция (вебхук, базовый односторонний обмен по REST API)	6	16	Односторонняя выгрузка/загрузка данных, простые вебхуки, базовые маппинги, обработка ошибок без сложных сценариев конфликтов
Базовая	Сложная интеграция (двусторонний обмен, маппинг полей, обработка ошибок, логирование)	16	40	Двусторонний обмен, обработка конфликтов версий, маппинг справочников, журналирование, обработка массовых обновлений
Специализированная	**Разработка и внедрение прикладных модулей (сервис-деск, кабинеты, личные кабинеты,**	**48**	**80**	Сервис-деск, личные кабинеты пользователей, панели KPI/мониторинга, кастомные дашборды, комплексные

	панели мониторинга)			процессы гибкой настройкой маршрутизации и правами; проектирование, пользовательского интерфейса, , права доступа к объектам, тестирование, документация
Специализированная	**Комплексные интеграции с внешними ИС (1С, документооборот, ОЦП, почта, календари, телефония)**	**32**	**64**	Синхронизация объектов и сущностей, двусторонний обмен статусами с каждой интегрируемой системой, соответствие справочников и документов в интегрируемых системах, обработка конфликтов и дублей, журналирование и обработка ошибок; регрессивное тестирование интеграций
Специализированная	**Автоматизация сложных сквозных бизнес-процессов (заявки, согласования, обходные листы, приём/увольнение, рабочие места)**	**32**	**56**	Шаблоны бизнес процессов с динамической маршрутизацией, автоматической генерацией задач, контролем этапов и «узких мест», формированием итоговых документов/статусов т отчетов; включая интерактивный конструктор или настройку сложных условий

Специализированная	**Реализация механизмов информационной безопасности, контроля доступа и аудита (включая impersonation, логирование, разграничение прав, ограничения по устройствам)**	**40**	**96**	Механизмы аудита действий (в т.ч. impersonation), маскирование чувствительных данных, ротация логов, настройка политик доступа, ограничение функционала на мобильных устройствах, настройка nginx/кук/browscap, соответствие требованиям ИБ; включает проектирование архитектуры, реализацию, тестирование на соответствие стандартам, документацию выполненных настроек и изменений
Специализированная	**Синхронизация календарей, встреч, контактов и событий между разнородными системами (электронная почта, мобильные календари, внешние сервисы)**	**24**	**48**	Двусторонняя синхронизация событий, обработка часовых поясов, конфликтов и каскадных изменений, передача календарей коллег (режим просмотра), интеграция с сервисами видеосвязи; включает анализ протоколов (CalDAV, API), тестирование настроек и доработок на iOS/Android

Таблица 6. Ориентировочные трудозатраты на типовые CMS-работы (управление сайтом)

Тип категории	Вид работ (укрупнённо)	Мин. интервал (ч)	Макс. интервал (ч)	Что входит в категорию (примеры работ)
Доработка справочников и профилей сотрудников	Доработка телефонного справочника, карточки сотрудника, фильтров по подразделениям	16	24	Сортировка в телефонном справочнике по грейду должности; вывод помощников руководителей в телефонном справочнике и карточке руководителя; переходы по клику из карточки руководителя и телефонного справочника на карточку помощника; добавление второго уровня подразделения в карточке сотрудника; реализация иерархического фильтра по подразделениям
Управление отсутствиями и структурой подразделений	Доработка раздела «Отсутствия сотрудников», фильтрация, отображение структуры подразделений	14	20	Реализация фильтра по категориям отсутствий («Все», «Текущие», «Плановые») с корректной логикой выборки по датам; отображение структуры подразделений с количеством отсутствий; автоматическое разворачивание списка по подразделению; сворачивание/разворачивание по клику; при фильтрации по фамилии — вывод вышестоящих подразделений над записями об отсутствии;
Интеграции и оптимизация производительности	Интеграции с внешними системами, оптимизация загрузки данных и сбора статистики	20	32	Перепроектирование сбора статистики входов: изменение агрегатов «на лету», учёт уникальных входов, оптимизация производительности, нагрузочное тестирование
Разработка интерактивных UI-компонентов	Создание нового сложного UI-компонента (оргструктура) с динамической подгрузкой и поиском	24	36	Реализация компонента организационной структуры (дерево с горизонтальным/вертикальным скроллом, аватары, поиск по ФИО, подсветка найденного); popup-карточка при наведении (фото, должность, телефон, e-mail); переход в карточку сотрудника по клику
Улучшение	Разработка	6	10	Замена (или доработка)

инструментов контент-менеджмента	визуального редактора для корректной обработки контента			ограниченного инструмента подсистемы администрирования по добавлению контента с целью простого добавления уже отформатированного текста новости или иного контента

Фактические трудозатраты фиксируются после предварительного анализа заявки и согласования с Заказчиком. Для CMS-работ время на согласование публикаций не включается в оплачиваемые часы Исполнителя.

5. Требования к порядку реагирования на инциденты информационной безопасности

Исполнитель при выполнении работ в соответствии с техническим заданием должен принимать участие в мероприятиях по расследованию инцидентов информационной безопасности.

Исполнителем не позднее чем через 1 (один) рабочий день после направления Заказчиком запроса, содержащего сведения об инциденте, на адрес электронной почты контактного лица Исполнителя, указанного в Договоре, должна быть предоставлена следующая информация:

- принадлежность перечисленных в инциденте сведений к результатам действий Исполнителя;
- перечень действий, произведенных работниками Исполнителя, в окрестности даты и времени, указанных в информации об инциденте;
- компоненты Системы, в отношении которых производились действия;
- обоснование необходимости произведенных действий.

При расследовании инцидента информационной безопасности, Исполнителем не позднее чем через 1 (один) рабочий день после направления Заказчиком соответствующего обращения на адрес электронной почты контактного лица Исполнителя, указанного в Договоре должны быть предоставлены журналы событий, сведения о параметрах, настройках и/или состоянии Системы, а также иные имеющие отношению к инциденту сведения.

6. Требования к информационной безопасности при выполнении работ

Исполнителем должны быть реализованы следующие базовые меры информационной безопасности в собственной ИТ-инфраструктуре к дате заключения Договора:

- двухфакторная аутентификация пользователей;
- антивирусная защита автоматизированных рабочих мест и серверов;
- защищенное удаленное подключение с использованием средств криптографической защиты информации;
- защита почтовых сервисов от фишинга;
- защищенный обмен файлами и информацией через файловое хранилище;
- обеспечение процесса управления уязвимостями;
- реализация парольной политики (длина пароля должна быть не менее 10 символов, пароль должен содержать буквы верхнего и нижнего регистра (А-Я, A-Z, а-я, a-z), специальные символы (!, », №, %, *, /), в пароле не должно быть персонифицированной информации (имен, адресов, даты рождения, телефонов)).

Подключение к ИТ-инфраструктуре Заказчика должно осуществляться по защищенным криптографическими методами каналам связи (далее – ЗКС). Работа с компонентами ИТ-инфраструктуры Заказчика производится с использованием средства контроля привилегированных пользователей (далее – СКПП).

При работе в инфраструктуре Заказчика Исполнитель обязуется не допускать самостоятельного подключения к компонентам ИТ-инфраструктуры без использования ЗКС и СКПП.

Исполнителем должны быть реализованы следующие меры информационной безопасности при выполнении работ:

- обеспечение конфиденциальности полученных сведений об учетных записях и конфигурациях для подключения ИТ-инфраструктуре Заказчика;
- использование паролей к учетным записям в ИТ-инфраструктуре Заказчика отличных от паролей к учетным записям в собственной ИТ-инфраструктуре;
- уведомление Заказчика о фактах компрометации учетных записей и ключевой информации, несанкционированного доступа к обрабатываемой информации при предоставлении Услуг, а также иных инцидентах в течение 1 (одного) календарного дня с момента случившегося;
- предоставление Заказчику списка работников, которые будут осуществлять подключение к ИТ-инфраструктуре Заказчика, а также списка IP-адресов, с которых будет производиться подключение;
- уведомление Заказчика о смене списка работников, осуществляющих подключение к ИТ-инфраструктуре Заказчика, а также списка IP-адресов, с которых будет производиться подключение, в течение 1 (одного) рабочего дня с момента соответствующих изменений;
- заблаговременное согласование с Заказчиком планируемых к осуществлению действий в ИТ-инфраструктуре Заказчика в соответствии с порядком и сроками, указанными в Договоре;
- реализация записи всех выполняемых им действий при осуществлении удаленного подключения к ИТ-инфраструктуре Заказчика, хранение журналов записей о таких действиях не менее 12 (двенадцати) месяцев и их предоставление по запросу Заказчика;
- проверку и контроль местоположения удаленного доступа своих работников, с фиксацией адреса (например, IP-адрес, страна) и формата такого подключения (например, локально или удаленно);
- участие в периодические проверках Исполнителя Заказчиком на предмет возникновения нештатных ситуаций или инцидентов информационной безопасности путем имитации указанных событий (проведение тренировок) – не чаще 1 (одного) раза за период выполнения работ;
- запрет использования программного обеспечения для удаленного управления автоматизированным рабочим местом, с которого обеспечивается подключение к ИТ-инфраструктуре Заказчика (например, TeamViewer, AnyDesk, AmmyAdmin, AeroAdmin, Radmin, LiteManager, Удаленный рабочий стол Chrome, Microsoft Remote Assistance, Microsoft Remote Desktop);
- использование средств вычислительной техники для подключения к ИТ-инфраструктуре Заказчика, которые не используются в личных целях и к которым применяются корпоративные меры по информационной безопасности Исполнителя;
- предоставление в течение 5 рабочих дней по запросу Заказчика политики информационной безопасности Исполнителя, результаты внутренних аудитов информационной безопасности, результаты тестирования на проникновение инфраструктуры, план реагирования на компьютерные инциденты, регламент действий работников в случае нештатных ситуаций, документов, подтверждающих выполнение указанных в Техническом задании требований.

Исполнитель: **Заказчик:**

_____ _____

Приложение № 2
к Договору № _____
от «___» _____ 2026 г.

Стоимость и перечень оказываемых услуг

№ п/п	**Наименование услуги**	**Единица измерения**	**Цена за единицу,** *в т.ч. НДС (НДС не облагается)*	**Кол-во**	**Стоимость, руб.,** *в т.ч. НДС (НДС не облагается)*
1	Оказание услуги по типу	услуга			

	«Консультация» ежемесячно (включено в месяц: не более 10 часов и не более 25 обращений типа «Консультация»)				
2	Оказание услуги по типу «Консультация» сверх месячного лимита часов, указанного в п. 1 Таблицы 1	1 час (60 минут)			
3	Оказание услуг по типу «Доработка»	1 час (60 минут)			
4	Оказание услуг по типу «Интеграция»	1 час (60 минут)			

Исполнитель: **Заказчик:**

_____ _____

Приложение № 3
к Договору № _____
от «___» _____ 2026 г.

ФОРМА АКТА

_____

Акт сдачи-приемки оказанных услуг № _____
к Договору № _____ от «__ » _____ 2026 г.

г. Москва «____» _____ 2026 г.

Акционерное общество «Корпорация Туризм.РФ», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны и _____ в лице _____, действующего на основании Устава, с другой стороны, именуемый в дальнейшем «Исполнитель», совместно именуемые «Стороны», составили настоящий Акт сдачи-приемки оказанных услуг к Договору № _____ от «__» _____ 2024 г. (далее – «Акт», «Договор» соответственно) о нижеследующем:

1. В соответствии с Договором № _____ от «___» _____ 202_ года (далее – Договор) в период с _____ по _____ Исполнитель оказал, а Заказчик принял Услуги _____:
2. Стоимость Услуг, оказанных Исполнителем, составляет _____ (_____) рублей __ копеек, в т.ч. НДС ____% - _____ руб., или НДС не облагается на основании _____(указать применимое).
3. Исполнителем предоставлен Отчет об оказанных услугах на бумажном носителе на ____ листах.
4. Следует к перечислению Исполнителю _____ (_____) рублей ___ копеек, в т.ч. НДС ____% - _____ руб., или НДС не облагается (указать применимое).
5. Заказчик не имеет претензий к Исполнителю по качеству и срокам оказанных Услуг.
6. Настоящий Акт составлен в двух подлинных экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

Исполнитель:	**Заказчик:**
_____	_____

ФОРМА АКТА СОГЛАСОВАНА:

Исполнитель:	**Заказчик:** **АО «Корпорация Туризм.РФ»**

Приложение № 4
к Договору № _____
от «___» _____ 2026 г.

Форма
Отчета об оказанных услугах

_____

Отчет об оказанных услугах № ____
к Акту сдачи-приемки оказанных услуг № _____ от _____
по Договору № _____ «____» _____ _____ г.
«___» _____ 20___ г.

№ п/п	Тип и дата заявки	Дата оказания услуг по заявке/решение (статус) по заявке	Количество часов выполнения	Наименование и перечень оказанных услуг	Постановщик задачи	Комментарий (при наличии)
1						
2						
…						
ИТОГО часов:						

Стоимость Услуг по типу _____ оказанных Исполнителем за период с «___» _____ _____ г. по «___» _____ ____ г., составляет _____ (_____) рублей ____ копеек, в т.ч. НДС (___%) _____ руб. (или НДС не облагается – указать основание), из них:

- абонентское обслуживание в размере _____ (_____) рублей ____ копеек, в т.ч. НДС (___%) _____ руб. (или НДС не облагается – указать основание)*;
- стоимость услуг, оказанных Исполнителем сверх объема абонентского обслуживания, в размере _____ (_____) рублей ____ копеек, в т.ч. НДС (___%) _____ руб. (или НДС не облагается – указать основание)*.

* указывается информация в рамках оказания услуг по типу «Консультация».

Исполнитель: **Заказчик:**

_____ _____

ФОРМА АКТА СОГЛАСОВАНА:

Исполнитель: **Заказчик:**
АО «Корпорация Туризм.РФ»

Приложение № 5
к Договору № _____
от «___» _____ 2026 г.

ФОРМА СОГЛАШЕНИЯ О НЕРАЗГЛАШЕНИИ КОНФИДЕЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

СОГЛАШЕНИЕ
О НЕРАЗГЛАШЕНИИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ №___
(*с юридическим лицом*)

г. Москва **«_____» _____202__ г.**

Акционерное общество «Корпорация Туризм.РФ», созданное и осуществляющее свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и
_____, созданное и осуществляющее свою деятельность в соответствии с законодательством _____, в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны,
далее также совместно именуемые «**Стороны**», а по отдельности – «**Сторона**», имея намерение связать себя правовыми обязательствами, предусмотренными в настоящем соглашении, заключили настоящее юридически обязывающее соглашение о неразглашении конфиденциальной информации (далее – «**Соглашение**») о нижеследующем:

Принимая во внимание, что:

(А) Стороны намерены осуществлять взаимодействие в связи с предполагаемой реализацией проекта (как этот термин определен ниже).

(Б) Для целей настоящего Соглашения под Проектом понимается _____ (далее – «**Проект**»).

(В) Для обеспечения эффективного взаимодействия Сторон в связи с Проектом (далее – «**Сотрудничество**») Раскрывающая Сторона и/или ее Представители могут предоставлять Получающей Стороне и/или ее Представителям информацию.

В качестве условия предоставления в рамках Сотрудничества информации Получающей Стороне и/или ее Представителям и для обеспечения режима конфиденциальности предоставляемой информации, ее охраны и неразглашения третьим лицам, Стороны заключили настоящее Соглашение.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕРМИНОВ

Термины, используемые в настоящем Соглашении с заглавной буквы, имеют присвоенное им значение, если из контекста явно не вытекает иное, и могут употребляться в единственном или во множественном числе.

1.1. Конфиденциальная информация

(а) **«Конфиденциальная информация»** – сведения, документы, данные или материалы (в том числе аудиовизуальные) в бумажном, цифровом, электронном или любом ином виде на любых носителях, которые предоставляются, передаются или раскрываются Получающей Стороне и/или ее Представителям в любой форме и любым способом, в том числе, помимо прочего, в письменной или устной форме, посредством электронного сообщения, факсимильного сообщения или компьютерной связи, путем предоставления доступа через размещение в офисе Раскрывающей Стороны в переговорных или иных помещениях, в виртуальных «электронных комнатах», сетевых папках, веб-порталах, серверных ресурсах с возможностью удаленного доступа по сети Интернет, Интранет и т.п. после заключения настоящего Соглашения в отношении:

(i) Раскрывающей Стороны, ее Представителей и/или Проекта, включая без ограничений, описание бизнес-процессов, финансовое состояние, дела, активы и пассивы, показатели деятельности, намерения, действия (бездействие), планируемые действия (бездействие) иные операции, а также возможные конфликты, претензии, судебные разбирательства, риски, которые касаются или могут касаться Раскрывающей Стороны, ее Представителей и/или Проекта, в том числе рассмотрения Раскрывающей Стороной возможности реализации Проекта и ведения переговоров по нему.

(ii) любых аналитических и иных заключений, отчетов, прогнозов, исследований и других документов, подготовленных Раскрывающей Стороной, ее Представителями или любыми

иными лицами, которые содержат или каким-либо образом отражают что-либо из вышеперечисленного выше в подпункте (i) пункта 1.1. (а) Соглашения, а также

(iii) криптографических средств защиты информации, описанной выше в подпунктах (i) и (ii) пункта 1.1. (а) Соглашения, включая пароли, логины, ключи шифрования и т.п., предназначенные для авторизации доступа к Конфиденциальной информации уполномоченными лицами и предотвращения ее перехвата и/или прочтения неуполномоченными лицами, а также

(iv) относящаяся к проведению Раскрывающей стороной закупки товаров, работ, услуг, приглашение на участие в которой было направлено Раскрывающей стороной Получающей стороне (далее также – Закупка), в том числе сведения и условия договора, заключаемого Сторонами по итогам Закупки, включая, но, не ограничиваясь, заметки, документацию и переписку, если только Раскрывающая сторона прямо не укажет на иное (устно и/или письменно).

(б) Конфиденциальная информация, передаваемая Раскрывающей Стороной и/или ее Представителями Получающей Стороне и/или ее Представителям в письменном виде, должна в обязательном порядке содержать гриф «Конфиденциально».

Однако при предоставлении Получающей Стороне или ее Представителям доступа к Конфиденциальной информации через ее размещение:

(i) в офисе, переговорных или иных помещениях Раскрывающей Стороны и/или ее Представителей для ознакомления Получающей Стороны и/или ее Представителей, а также направляемая по электронной почте,

(ii) в виртуальных «электронных комнатах», сетевых папках, веб-порталах, серверных ресурсах с возможностью удаленного доступа по сети Интернет, Интранет и т.п., к которым предоставлен доступ Получающей Стороне и/или ее Представителям,

все сведения, документы, данные или материалы, предоставленные любым из описанных в подпунктах (i) и (ii) пункта 1.1. (б) Соглашения способов, будут считаться Конфиденциальной информацией **независимо от наличия или отсутствия грифов и/или маркировок**.

(в) Информация, созданная силами Получающей Стороны и/или ее Представителей (в том числе при ее/их участии) на основе предоставленной Конфиденциальной информации или в связи с Сотрудничеством, считается Конфиденциальной информацией независимо от того соблюдены ли условия подпунктов (а) и (б) пункта 1.1. Соглашения.

(г) Термин «Конфиденциальная информация» не включает в себя сведения, которые

(i) были или стали общедоступными не в результате раскрытия их Получающей Стороной или ее Представителями, в том числе до заключения настоящего Соглашения;

(ii) уже находились во владении Получающей Стороны или ее Представителей, при условии, что Получающей Стороне неизвестно, что данная информация могла бы быть предметом другого соглашения о конфиденциальности между Раскрывающей Стороной и третьим лицом;

(iii) стали доступными Получающей Стороне или ее Представителям из открытых источников иных, чем Раскрывающая Сторона или ее Представители, при условии, что Получающей Стороне не было известно, что этот источник имел перед Раскрывающей Стороной обязательства по неразглашению; или

(iv) были независимо получены Получающей Стороной или ее Представителями;

(v) относятся в установленном порядке к государственной тайне, служебной информации ограниченного распространения и информации, составляющей коммерческую и иную охраняемую законом тайну, в отношении которых применяются положения законодательства Российской Федерации о государственной тайне, служебной информации ограниченного распространения, информации, составляющей коммерческую и иную охраняемую законом тайну;

(vi) не могут составлять конфиденциальную информацию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. ДЗК

(а) «ДЗК» – любое юридическое лицо, в котором конкретное физическое или юридическое лицо (или его дочерняя или зависимая компания) прямо или косвенно владеет акциями (долей) в акционерном (складочном) или ином капитале.

(б) Термин «лицо», используемое в настоящем Соглашении, следует трактовать расширенно, включая средства массовой информации, любую организацию, компанию, корпорацию, товарищество, партнерство, группу или физическое / юридическое лицо.

1.3. Представители

«Представители» – в отношении Раскрывающей Стороны, Получающей Стороны и любых других физических или юридических лиц означает их ДЗК, подрядчиков, субподрядчиков, агентов, представителей, контрагентов или консультантов и/или аффилированных лиц, а также директоров, должностных лиц, партнеров, работников, агентов, юристов, бухгалтеров и аудиторов всех вышеперечисленных лиц, включая Раскрывающую Сторону, Получающую Сторону и/или их ДЗК.

1.4. Персональные данные

«Персональные данные» – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно к определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

1.5. Получающая Сторона и Раскрывающая Сторона

«**Получающая Сторона**» - любая из Сторон настоящего Соглашения, которая получает Конфиденциальную информацию от другой Стороны.

«**Раскрывающая Сторона**» - любая из Сторон настоящего Соглашения, которая передает Конфиденциальную информацию другой Стороне.

2. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ; ПРЕДЛОЖЕНИЕ РАБОТЫ; ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ

2.1. Обязательство по сохранению конфиденциальности

(а) Получающая Сторона обязуется и гарантирует, что:

(i) Конфиденциальная информация, предоставленная Получающей Стороне или ее Представителям любым способом (в том числе путем предоставления доступа к Конфиденциальной информации) в момент или после заключения настоящего Соглашения будет использована исключительно в целях Сотрудничества по Проекту, и

(ii) что в отношении факта Сотрудничества по Проекту и предоставленной им Конфиденциальной информации Получающая Сторона и ее Представители обеспечат режим конфиденциальности информации, ее охраны и неразглашения, в том числе независимо от того, примет ли Раскрывающая Сторона решение о реализации Проекта или нет, и

(iii) что Получающая Сторона и ее Представители не будут разглашать, комментировать или передавать Конфиденциальную информацию, а также сведения о факте Сотрудничества по Проекту, каким-либо лицам без предварительного письменного согласия Раскрывающей Стороны.

(б) Без ущерба для положений пункта 2.1 (а) Соглашения, Получающая Сторона может передавать и/или раскрывать Конфиденциальную информацию указанным ниже лицам в следующих случаях:

(i) своим Представителям (в отношении Представителей - юридических лиц Раскрывающей Стороне должен предварительно предоставляться перечень таких Представителей) в целях формирования мнения или рекомендаций по вопросам Сотрудничества при условии, что каждый из Представителей, которому будет предоставляться Конфиденциальная информация, примет на себя письменные обязательства в течение срока, указанного в пункте 2.9 Соглашения, сохранять конфиденциальность всей предоставленной им Конфиденциальной информации и выполнять иные необходимые действия (или воздерживаться от действий) на условиях и в режиме аналогичным тем, которые установлены настоящим Соглашением для Получающей Стороны, независимо от того, сохранит или нет Представитель в течение данного срока трудовые, гражданско-правовые, корпоративные или иные отношения с Получающей Стороной;

(ii) регуляторам рынка ценных бумаг и биржам при условии, что соответствующие императивные требования предусмотрены применимым законодательством или применимыми правилами фондовых бирж, но только при условии предварительного письменного уведомления об этом Раскрывающей Стороны;

(iii) органам государственной власти, иным государственным органам, органам местного самоуправления;

(iv) прочим третьим лицам, помимо указанных выше в подпунктах (i), (ii) и (iii) пункта 2.1. (б) Соглашения, но только при наличии предварительного письменного разрешения Раскрывающей Стороны.

(в) Во избежание сомнений и без ограничения универсальности вышесказанного Получающая Сторона также соглашается и обязуется обеспечить, что без получения предварительного письменного согласия Раскрывающей Стороны ни Получающая Сторона, ни ее Представители, не будут прямо или косвенно:

(i) раскрывать, сообщать или комментировать каким-либо третьим лицам, включая СМИ, факт Сотрудничества, факт предоставления Конфиденциальной информации и проводимых исследований, дискуссий и переговоров в отношении Проекта, в том числе об их статусе, участниках, заинтересованных лицах (далее - «Информация по переговорам»),

(ii) предоставлять консультации, комментировать или обмениваться Конфиденциальной информацией или Информацией по переговорам, а также вступать в какие-либо соглашения, договоренности или переговоры, которые могут привести к такому соглашению или к договоренности с каким-либо соинвестором, источником финансирования или иным лицом (помимо Раскрывающей Стороны) в отношении Проекта или какой-либо потенциальной транзакции, относящейся к Проекту, Раскрывающей Стороне и ее Представителям, в том числе, вступать в переговоры или прочую коммуникацию с каким-либо действительным или потенциальным участником Проекта в отношении (i) того, будет ли Получающая Сторона или такой иной участник делать предложение или оферту в связи с Проектом и (ii) цены, которую Получающая Сторона или такой другой участник может предложить в связи с Проектом и т.п.

Настоящим Стороны пришли к соглашению, что положения настоящей части (в) пункта 2.1. Соглашения не распространяется на случаи раскрытия Конфиденциальной информации органам управления Сторон, органам государственной власти, иным государственным органам, органам местного самоуправления, правительственным и межведомственным координационным и совещательным органам (комиссиям, советам, оргкомитетам и т.п.), иным лицам, уполномоченным органами управления Сторон, органами государственной власти, иными государственными органами, органами местного самоуправления на получение информации о Проекте и/или Сотрудничестве в рамках осуществления ими своих полномочий.

(г) Получающая Сторона несет полную ответственность за любые действия и/или бездействие, нарушение, несоблюдение или ненадлежащее исполнение ей самой и/или любым из ее Представителей любых обязательств и всех ограничений, предусмотренных настоящим Соглашением, и обязуется своевременно предпринимать меры, предусмотренные пунктом 3.13 настоящего Соглашения, а также все иные необходимые меры по обеспечению надлежащей охраны Конфиденциальной информации и предотвращению ее раскрытия, распространения или комментирования Получающей Стороной и/или ее Представителями.

(д) Получающая Сторона обязуется обеспечить, чтобы ее Представители, которым будет предоставляться доступ к Конфиденциальной информации (включая любую часть Конфиденциальной информации) приняли на себя обязательства, аналогичные тем, которые предусмотрены настоящим Соглашением в отношении Получающей Стороны, и были проинформированы о санкциях.

2.2. Контактные лица

Во избежание сомнений Стороны также обязуются не контактировать с кем-либо из директоров, должностных лиц, менеджеров или работников другой Стороны по вопросам Сотрудничества или Конфиденциальной информации без предварительного уведомления другой Стороны, за исключением тех директоров, должностных лиц, менеджеров или сотрудников другой Стороны, которые непосредственно работают в рамках Сотрудничества по соответствующему гражданско-правовому или трудовому договору с Раскрывающей Стороной.

2.3. Заявления о сотрудничестве

За исключением случаев, предусмотренных применимым законодательством или применимыми правилами и требованиями фондовых бирж, и с учетом настоящего Соглашения, Получающая Сторона соглашается и обязуется обеспечить, что ни она, ни ее Представители без предварительного письменного согласия Раскрывающей Стороны не будут давать каким-либо лицам прямого или косвенного разрешения делать любые заявления и/или прямо или косвенно разглашать информацию о Сотрудничестве, настоящем Соглашении (включая факт его заключения и/или исполнения), а также о Проекте, или оказывать каким-либо лицам содействие в этой связи.

2.4. Подозрения о нарушениях

Получающая Сторона обязуется информировать Раскрывающую Сторону при получении информации или возникновении подозрений о факте нарушения Получающей Стороной и/или ее

Представителями условий настоящего Соглашения и предоставлять помощь в минимизации ущерба от подобного нарушения.

2.5. Раскрытие информации, требуемое законодательством

(а) В случае если компетентными государственными органами у Получающей Стороны или ее Представителей будет запрошена или затребована Конфиденциальная информация (в соответствии с применимым законодательством, предписаниями, процессуальными нормами, в случае проведения допроса, запроса информации или документов при проведении процессуальных действий, дачи показаний, гражданского разбирательства или других подобных действий или правил и правилами и требований фондовых бирж), Получающая Сторона обязана немедленно известить Раскрывающую Сторону в письменной форме о любом подобном запросе и требовании.

(б) Если, при отсутствии средств судебной, административной или иной защиты, либо при отказе Раскрывающей Стороны от права оспаривать запрос или требование или иным образом защищать Конфиденциальную информацию от требований о принудительном раскрытии, Получающая Сторона и/или ее Представители в силу закона будут вынуждены раскрыть Конфиденциальную информацию, Получающая Сторона и/или ее Представители могут, не неся ответственности по данному Соглашению, раскрыть такую часть Конфиденциальной информации, которую требует законодательство при условии, что Получающая Сторона примет и обеспечит все необходимые и достаточные меры по дальнейшей охране конфиденциальности информации.

2.6. Возврат носителей Конфиденциальной информации

В любое время по письменному требованию Раскрывающей Стороны и ее единоличному усмотрению Получающая Сторона и ее Представители обязаны в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента получения соответствующего требования Раскрывающей Стороны об этом возвратить Раскрывающей Стороне все полученные ими носители с Конфиденциальной информацией в том же виде (включая все копии, в т.ч. на бумажных носителях, электронные, на магнитных носителях и иные), находящиеся в их распоряжении и предоставленные им Раскрывающей Стороной или ее Представителями или от ее/их имени в рамках настоящего Соглашения или уничтожить их, а также их копии на магнитных, бумажных, электронных, аудио, видео или иных носителях, в том числе архивированные в электронной почте и на жестких дисках компьютеров, и любые другие записи, находящиеся в ее распоряжении и/или в распоряжении ее Представителей и/или созданные (копированные) Получающей Стороной и/или ее Представителями с использованием или на основе Конфиденциальной информации, до степени невозможности восстановления, что должно быть подтверждено в письменном виде уполномоченным работником Получающей Стороны.

2.7. Освобождение от ответственности и гарантий

(а) Несмотря на то, что Раскрывающая Сторона приложила все усилия, чтобы предоставить Получающей Стороне и/или ее Представителям всю необходимую информацию, Получающая Сторона осознает и принимает, что ни Раскрывающая Сторона, ни ее Представители не заверяют и не гарантируют в какой-либо форме точность или полноту Конфиденциальной информации. Получающая Сторона согласна, что ни Раскрывающая Сторона, ни ее Представители не несут ответственность перед Получающей Стороной или ее Представителями в отношении или в результате использования Конфиденциальной информации или ошибочных сведений и упущений, содержащихся в ней.

(б) Положения пункта 2.7. (а) Соглашения распространяются на права и обязанности Сторон, связанные с обеспечением и соблюдением режима конфиденциальности информации, ее охраны и неразглашения.

(в) Получающая Сторона признает и соглашается с тем, что условия настоящего Соглашения сами по себе не возлагают на Раскрывающую Сторону и/или ее Представителей обязательств рассмотреть или завершить Проект. Кроме того, каждая из Сторон признает и соглашается, что: 1) ни Конфиденциальная информация, ни какая-либо другая предоставляемая информация не представляет собой юридически обязывающее предложение о продаже или покупке любого из активов или бизнесов, указываемых в такой информации, 2) любое заявление и гарантия в отношении точности или полноты Конфиденциальной информации само по себе не является основой для каких-либо договорных обязательств и что любое такое обязательство будет существовать только в той мере в которой оно содержится в окончательном юридически обязывающем соглашении по Проекту, и 3) настоящее Соглашение не является предварительным договором по смыслу применимого законодательства.

2.8. Предложение работы

Каждая из Сторон при передаче Конфиденциальной информации соглашается обеспечить, чтобы в течение 5 (Пяти) лет со дня заключения данного Соглашения любая из Сторон и/или их Представители не будут пытаться, не имея на то письменного разрешения другой Стороны, предлагать работу лицу, ставшему известным ей из содержания Конфиденциальной информации и уже являющемуся работником другой Стороны или ее ДЗК, при условии, что объявление общего характера, доведенное до всеобщего сведения путем размещения в сети «Интернет», не считается предложением работы в нарушение данного пункта.

2.9. Окончание действия

Настоящее Соглашение и обязательства Сторон по нему действуют в течение 5 (Пяти) лет с даты его заключения, за исключением тех случаев, когда Стороны письменно согласуют его продление на дополнительный срок или досрочное прекращение. Односторонний отказ от Соглашения недопустим.

2.10. Права на Конфиденциальную информацию

Если иное не будет прямо предусмотрено письменным юридически-обязывающим соглашением Сторон, все права на Конфиденциальную информацию остаются у Раскрывающей Стороны и/или ее Представителей, а заключение настоящего Соглашения или передача Конфиденциальной информации Получающей Стороне и/или ее Представителям не является передачей или предоставлением каких-либо прав, связанных с коммерческой тайной, авторскими или иными правами на Конфиденциальную информацию.

3. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. Применимое законодательство и разрешение споров

Настоящее Соглашение регулируется правом Российской Федерации без применения коллизионных норм. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего Соглашения или в связи с ним, в том числе, по вопросам его действительности и исполнения Сторонами взятых на себя обязательств, разрешаются путем переговоров. В случае недостижения согласия между Сторонами путем переговоров в течение 30 (Тридцати) календарных дней, спор передается на рассмотрение Арбитражного суда города Москвы в соответствии с законодательством Российской Федерации без применения коллизионных норм.

3.2. Преемственность и передача прав

Настоящее Соглашение действует в отношении Сторон и их соответствующих правопреемников. Ни одна из Сторон не имеет права передавать третьим лицам свои права и обязательства по настоящему Соглашению без предварительного письменного согласия другой Стороны.

3.3. Экземпляры

Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу – по одному для каждой из Сторон.

3.4. Заголовки

Заголовки статей и разделов настоящего Соглашения введены только для удобства и не должны влиять на толкование содержания и условий настоящего Соглашения.

3.5. Уведомления

Все уведомления, запросы, требования, претензии или иная корреспонденция по настоящему Соглашению должны передаваться в письменной форме. Любые уведомления, запросы, требования, претензии или иная корреспонденция по данному Соглашению доставляются заказным письмом (с уведомлением о вручении), курьерской службой или нарочным (под расписку) по следующим адресам на имя указанных уполномоченных лиц:

Для АО «Корпорация Туризм.РФ»:

Почтовый адрес: 123376, г. Москва, ул.Красная Пресня, д.22

E-mail: _____

Вниманию: _____

Для _____:

Почтовый адрес: _____

E-mail: _____

Вниманию: _____

или предоставляется другому лицу и/или на другой адрес, который может быть специально указан в письменном сообщении, полученном одной Стороной от другой Стороны указанным выше способом. Каждая из Сторон может направить уведомление, запрос, требование, претензию или другое обращение по данному Соглашению соответствующему адресату посредством

факсимильной связи или электронной почты, при этом такая корреспонденция считается доставленной при условии подтверждения назначенным адресатом её получения. Ни одна из Сторон не имеет права отказываться от получения уведомления или от подписания уведомления о получении.

3.6. Третьи лица-выгодоприобретатели

Каждая из Сторон соглашается и признает, что настоящее Соглашение заключается от имени и по поручению другой Стороны и ее ДЗК и аффилированных лиц, и что такие ДЗК и аффилированные лица могут быть третьими лицами-выгодоприобретателями по настоящему Соглашению, имеющими все права на исполнение настоящего Соглашения. Каждая из Сторон также соглашается, что, за исключением таких сторон, никакие положения данного Соглашения не предоставляют каких-либо прав или средств судебной защиты каким-либо лицам или организациям, не являющимся Сторонами или их правопреемниками.

3.7. Дополнения и отказ от прав

Любые дополнения, изменения и приложения к настоящему Соглашению имеют равную с ним юридическую силу и являются его неотъемлемой частью лишь в том случае, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежащим образом уполномоченными Представителями обеих Сторон. Намеренная или случайная нереализация любой из Сторон своих прав из настоящего Соглашения или временный отказ, отсрочка или частичная реализация таких прав в случае нарушения другой Стороной своих обязательств, гарантий и/или заверений из настоящего Соглашения не является отказом соответствующей Стороны от реализации своих прав в будущем и не будет оказывать какого-либо влияния на прочие права, которые могут или могли возникнуть у такой Стороны в результате перечисленных выше или тому подобных нарушений, допущенных другой Стороной.

3.8. Средства судебной защиты

Права, полномочия и средства судебной защиты, предоставленные любой из Сторон по данному Соглашению, являются дополнением к правам, полномочиям и средствам судебной защиты, предоставляемым такой Стороне законодательством и другими соглашениями, и не исключают и не ограничивают таковых.

3.9. Полнота соглашения

Настоящее Соглашение содержит полные и исчерпывающие договоренности Сторон в отношении его предмета и условий в рамках Сотрудничества.

3.10. Делимость Соглашения

Если какое-либо положение настоящего Соглашения будет признано судом соответствующей юрисдикции недействительным и невыполнимым по закону, то это ни в коей мере не затрагивает, не ослабляет и не прекращает юридическую силу и действительность остальных положений настоящего Соглашения.

3.11. Исполнение в натуре

Стороны данного Соглашения признают, что уплата неустойки и/или денежное возмещение убытков не будет достаточным и исключительным средством защиты при любом нарушении или ненадлежащем исполнении данного Соглашения и что пострадавшая Сторона имеет право требовать от нарушившей Стороны надлежащего исполнения обязательств из настоящего Соглашения, в том числе путем выдвижения требования о наложении судебного запрета, об исполнении обязательств в натуре и применении иных средств судебной и правовой защиты, доступных в соответствии с применимым законодательством. Такие средства правовой защиты не должны считаться исключительными при неисполнении или ненадлежащем исполнении настоящего Соглашения, они должны быть дополнительными ко всем другим имеющимся в законодательстве средствам правовой защиты.

3.12. Передача Конфиденциальной информации

(а) По требованию Раскрывающей Стороны, которое она может выдвигать время от времени в течение срока действия настоящего Соглашения, Получающая Сторона и/или ее Представители будут обязаны подписать акт(-ы) приема-передачи Конфиденциальной информации между Сторонами по форме Приложения № 1 к Соглашению. Если Получающая Сторона или ее Представители откажутся подписывать акт(-ы) приема-передачи, то Раскрывающая Сторона имеет право отказаться от предоставления Конфиденциальной информации.

(б) Во избежание сомнений настоящим дополнительно подтверждается, что предоставление Конфиденциальной информации Получающей Стороне или ее Представителям без подписания акта приема-передачи Конфиденциальной информации ни в коем случае не отменяет и не

ослабляет режим конфиденциальности информации (включая ее охрану и неразглашение), передаваемой таким образом Конфиденциальной информации, а также не освобождает Получающую Сторону и ее Представителей от обязательств по поддержанию режима конфиденциальности предоставленной Конфиденциальной информации (включая ее охрану и неразглашение) и соблюдения обязательств по Соглашению.

3.13. Меры по защите информации

Получающая Сторона обязуется, что она и ее Представители будут применять для охраны и сохранности конфиденциальности Информации все меры, соответствующие требованиям законодательства Российской Федерации, настоящего Соглашения и процедурам, предусмотренным Раскрывающей Стороной для охраны и сохранности Конфиденциальной информации.

Раскрывающая Сторона оставляет за собой право периодически проверять меры, по защите информации, предпринимаемые Получающей Стороной и ее Представителями, а Получающая Сторона настоящим обязуется оказывать всестороннюю и своевременную помощь Раскрывающей Стороне в данном вопросе и обеспечивать Раскрывающей Стороне возможность беспрепятственного проведения таких проверок и получения всех необходимых сведений. Если Получающая Сторона или ее Представители не сможет предоставить исчерпывающую информацию (заверенную уполномоченным работником Получающей Стороны) о вышеупомянутых мерах по защите в отношении Конфиденциальной информации и/или не обеспечат Раскрывающей Стороне возможность проведения проверки, то Раскрывающая Сторона имеет безусловное право требовать немедленного возврата и/или уничтожения всей Конфиденциальной информации, ранее предоставленной Получающей Стороне и/или ее Представителям, отказаться от дальнейшего предоставления Конфиденциальной информации и/или немедленно прекратить действие настоящего Соглашения, а Получающая Сторона будет обязана немедленно обеспечить надлежащее выполнение любого из указанных выше требований.

3.14. Ответственность

(а) В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения предусмотренных настоящим Соглашением обязательств в результате виновного действия или бездействия, Сторона, которая допустила указанное неисполнение или ненадлежащее исполнение, обязана:

(i) уплатить другой Стороне неустойку (штраф) в размере 100 000 (Сто тысяч) рублей за каждый случай неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств;

(ii) возместить другой Стороне в полном объеме все понесенные ею убытки, которые возмещаются сверх уплаченной суммы неустойки (штрафа),

при этом Получающая Сторона полностью отвечает за действия и/или бездействие ее Представителей, как за свои собственные.

(б) Обе Стороны настоящим подтверждают, что размер неустойки (штрафа) согласован ими, и ввиду особой коммерческой ценности Конфиденциальной информации в рамках настоящего Соглашения, не считается и не будет считаться несоразмерным, несправедливым или завышенным.

(в) Уплата неустойки (штрафа) и компенсация убытков производится на основании письменного требования соответствующей Стороны в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней с даты, когда оно получено или должно считаться полученным другой Стороной.

4. АНТИКОРРУПЦИОННЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Стороны обязуются обеспечить, чтобы при исполнении своих обязательств по Соглашению они, их работники и Представители не совершали действий (бездействия), нарушающих требования антикоррупционного законодательства РФ и международных актов о противодействии коррупции и легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, в т.ч., воздерживались от:

(а) предложения, дачи, обещания, вымогательства, согласия получить и получения взяток; и/или

(б) совершения незаконных платежей для упрощения административных, бюрократических и прочих формальностей в любой форме, в т.ч., в форме денежных средств, ценностей, услуг или иной выгоды,

каким-либо лицам и от каких-либо лиц или организаций, включая коммерческие организации, органы власти и самоуправления, государственных служащих, частных компаний и их представителей.

4.2. Если у одной из Сторон возникнут разумно обоснованные подозрения о нарушении другой Стороной или ее Представителями обязательств, указанных в предыдущем пункте настоящей статьи, то соответствующая Сторона:

(а) обязана без промедления письменно уведомить об этом другую Сторону;

(б) вправе направить другой Стороне запрос с требованием предоставить объяснения и информацию (документы), опровергающие или подтверждающие факт нарушения;

(в) в случае неполучения от другой Стороны в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты направления запроса письменного ответа с объяснениями и информацией (документами), либо в случае подтверждения факта нарушения и непринятия другой Стороной срочных мер по его устранению, может незамедлительно расторгнуть настоящее Соглашение в одностороннем внесудебном порядке и потребовать возмещения убытков, без ущерба любым другим правам и средствам защиты по настоящему Соглашению или применимому законодательству.

5. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

5.1. Стороны понимают, что Конфиденциальная информация может содержать Персональные данные и обязуется соблюдать (и обеспечить соблюдение ее Представителями) все требования Федерального закона № 152-ФЗ от 27 июля 2006 года «О персональных данных» в отношении обработки любых Персональных данных, содержащихся в Конфиденциальной информации, в том числе, без предварительного письменного согласия Раскрывающей Стороны не распространять и не раскрывать Персональные данные о работниках, членах совета директоров Раскрывающей Стороны и ее Представителей, а также иных физических лицах, в том числе фамилию, имя и отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес и любую иную информацию об указанных физических лицах, ставшую доступной или известной Получающей Стороне из Конфиденциальной информации, за исключением предоставления таких Персональных данных своим работникам в режиме конфиденциальности и только по принципу служебной необходимости для выполнения служебных обязанностей в связи с исполнением обязательств Получающей Стороны по настоящему Соглашению или связанным с ним гражданско-правовым договорам.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Стороны подтверждают свое намерение исполнять настоящее Соглашение надлежащим образом начиная с даты его заключения, указанной на первой странице Соглашения, в подтверждение чего данное Соглашение было парафировано на каждой странице и подписано надлежащим образом уполномоченными представителями обеих Сторон.

6.2. Если любые условия или положения настоящего Соглашения будут противоречить условиям или положениям каких-либо других соглашений/договоров, которые были или будут заключены между Сторонами или с их взаимным участием, то применительно к отношениям, правам и обязанностям Сторон и их Представителей, прямо или косвенно касающимся Сотрудничества, соответствующие положения и условия настоящего Соглашения будут иметь преимущественную силу перед любыми другими положениями и условиями любых других соглашений/договоров Сторон (в том числе, заключенных в будущем), невзирая на какие-либо положения об ином, которые могут быть закреплены в таких соглашениях/договорах или в иных документах.

6.3. К Соглашению прилагаются и являются его неотъемлемой частью:
Приложение № 1 - Образец Акта приема-передачи Конфиденциальной информации

7. НАИМЕНОВАНИЯ И ПОДПИСИ УПОЛНОМОЧЕННЫХ ЛИЦ СТОРОН

Приложение № 1
к Соглашению о неразглашении
конфиденциальной информации
№_____ от «___» _____ 2024 г.

ОБРАЗЕЦ
Акта приема-передачи Конфиденциальной информации

Настоящий Акт приема-передачи Конфиденциальной информации подписан «___» _____ 2026 г. в г. Москве между:

_____, созданным и осуществляющим свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, место нахождения _____ (далее – **«Раскрывающая Сторона»**), в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и

_____, созданным и осуществляющим свою деятельность в соответствии с законодательством _____, место нахождения _____ (далее – «**Получающая Сторона**»), в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны,

в подтверждение того, что

1. _____ получил(а) от _____ следующую Конфиденциальную информацию.

№ п/п	*Наименование документа, содержащего Конфиденциальную информацию*	*Наименование грифа конфиденциальности на материальном носителе («Конфиденциально» и т.п.)*	*Краткое содержание документа, содержащего Конфиденциальную информацию (о чем документ)*	*Вид носителя на котором передается Конфиденциальная информация (бумажный, магнитный, по каналам эл. почты, пр.)*	*Объем передаваемой Конфиденциальной информации (листы, байты и пр.)*

2. Режим конфиденциальности информации, ее охраны и неразглашения в отношении полученной Конфиденциальной информации и ответственность за его нарушение установлены в Соглашении о неразглашении конфиденциальной информации №__ от «____» _____ 202_ года, заключенном между Сторонами.

Акционерное общество «Корпорация Туризм.РФ»

_____/ _____/

М.П.

НАИМЕНОВАНИЯ И ПОДПИСИ УПОЛНОМОЧЕННЫХ ЛИЦ СТОРОН

Образец Акта приема-передачи Конфиденциальной информации Сторонами согласован:

Исполнитель

Заказчик
АО «Корпорация Туризм.РФ»