

Муниципальный контракт №__

с.Сямжа

«__» _____ 2026 г.

Администрация Сямженского муниципального округа Вологодской области, именуемая в дальнейшем «**Заказчик**», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и _____, именуемый в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице _____, действующего (ей) на основании _____, с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем «**Стороны**», заключили настоящий контракт о нижеследующем:

1. Предмет контракта

1.1. Предметом настоящего контракта является оказание Исполнителем **услуг по предоставлению сертификатов активации сервиса совместной технической поддержки ПО ViPNet** (далее – услуги) на условиях и в сроки, предусмотренные настоящим контрактом.

1.2. Требования к услугам установлены в техническом задании (приложение к настоящему контракту).

1.3. Источник финансирования: бюджет Сямженского муниципального округа Вологодской области.

1.4. Идентификационный код закупки: 263351600465335160100100450016202242.

2. Место оказания услуг и срок исполнения контракта

2.1. Место оказания услуг: Российская Федерация, Вологодская область, с.Сямжа, ул.Румянцева, д.20.

2.2. Срок исполнения контракта:

Срок оказания услуг: с даты заключения контракта по 20 ноября 2026 года;

Срок исполнения контракта: с даты заключения контракта по 29 декабря 2026 года.

3. Обязанности Сторон

3.1. Исполнитель обязан:

3.1.1. Оказать услуги, предусмотренные настоящим контрактом, в соответствии с техническим заданием (приложение к настоящему контракту).

3.1.2. Своевременно предоставлять достоверную информацию о ходе исполнения своих обязательств, в том числе о сложностях, возникающих при исполнении контракта, а также к установленному контрактом сроку обязан предоставить заказчику результаты оказанной услуги, предусмотренные контрактом, при этом заказчик обязан обеспечить приемку оказанной услуги.

3.2. Исполнитель не должен:

3.2.1. Без предварительного письменного согласия Заказчика использовать какую-либо контрактную документацию или информацию, кроме как в целях реализации настоящего контракта.

3.2.2. Ни полностью, ни частично передавать свои обязательства по настоящему контракту без уведомления Заказчика.

3.3. Исполнитель вправе:

3.3.1. Принять решение об одностороннем отказе от исполнения контракта по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации для одностороннего отказа от исполнения отдельных видов обязательств.

3.4. Заказчик обязан:

3.4.1. Своевременно оплатить надлежащим образом оказанные услуги в размере и сроки, определенные п. 4 «Цена контракта и порядок оплаты».

3.4.2. Своевременно сообщать в письменной форме Исполнителю о недостатках, обнаруженных в ходе оказания услуг или приемки исполненных обязательств.

3.4.3. Требовать от Исполнителя предоставления надлежащим образом оформленных документов, подтверждающих исполнение обязательств.

3.4.4. Для проверки предоставленных исполнителем результатов, предусмотренных контрактом, в части их соответствия условиям контракта провести экспертизу. Экспертиза результатов, предусмотренных контрактом, может проводиться заказчиком своими силами или к ее проведению могут привлекаться эксперты, экспертные организации на основании контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом от 5 апреля 2013г. № 44-ФЗ "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд" (далее - Федеральный закон).

3.5. Заказчик вправе:

3.5.1. Принять решение об одностороннем отказе от исполнения контракта по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации для одностороннего отказа от исполнения отдельных видов обязательств.

3.5.2. Провести экспертизу оказанных услуг с привлечением экспертов, экспертных организаций до принятия решения об одностороннем отказе от исполнения контракта в соответствии с частью 8 статьи 95 Федерального закона.

3.6. Стороны контракта обязаны соблюдать Указ Президента РФ от 03.05.2022г. № 252 «О применении ответных специальных экономических мер в связи с недружественными действиями некоторых иностранных государств и международных организаций».

4. Цена контракта и порядок оплаты

4.1. Цена контракта является твердой и определяется на весь срок исполнения контракта, за исключением случаев, предусмотренных настоящим контрактом.

4.2. Цена контракта: _____ рубл ____ . ____ копеек, с учетом налога на добавленную стоимость по налоговой ставке ____ процентов / налогом на добавленную стоимость не облагается (в случае если контракт заключается с лицами, не являющимися в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах плательщиками налога на добавленную стоимость).

4.3. Цена контракта помимо расходов на оказание услуг включает в себя расходы на уплату налогов, сборов, и других обязательных платежей, а также иные расходы, связанные с исполнением контракта, стоимость сопутствующих услуг (если таковые имеются).

4.4. Порядок и срок оплаты заказчиком оказанной услуги: оплата осуществляется по безналичному расчету по факту оказания услуг в полном объеме в течение 7 рабочих дней с даты подписания Заказчиком документа о приемке.

4.5. Аванс не предусмотрен.

4.6. Сумма, подлежащая уплате Заказчиком юридическому лицу или физическому лицу, в том числе зарегистрированному в качестве индивидуального предпринимателя, уменьшается на размер налогов, сборов и иных обязательных платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации, связанных с оплатой контракта, если в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах такие налоги, сборы и иные обязательные платежи подлежат уплате в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации Заказчиком.

5. Ответственность Сторон

5.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или за ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему контракту в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и условиями настоящего контракта.

5.2. В случае просрочки исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных контрактом, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств,

предусмотренных контрактом, Исполнитель вправе потребовать уплаты неустоек (штрафов, пеней). Пенья начисляется за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного контрактом срока исполнения обязательства. Такая пенья устанавливается контрактом в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пеней ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от не уплаченной в срок суммы.

5.3. Штрафы начисляются за ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств, предусмотренных контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных контрактом.

За каждый факт неисполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных контрактом, **размер штрафа** устанавливается в следующем порядке:

а) 1000 рублей, если цена контракта не превышает 3 млн. рублей (включительно);

б) 5000 рублей, если цена контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно);

в) 10000 рублей, если цена контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно);

г) 100000 рублей, если цена контракта превышает 100 млн. рублей.

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

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

5.6. Штрафы начисляются за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом, за исключением просрочки исполнения Исполнителем обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных контрактом.

За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных контрактом, **размер штрафа** устанавливается в следующем порядке (за исключением случаев, предусмотренных пунктами 5.7 – 5.10 настоящего контракта):

а) 10 процентов цены контракта (этапа) в случае, если цена контракта (этапа) не превышает 3 млн. рублей;

б) 5 процентов цены контракта (этапа) в случае, если цена контракта (этапа) составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно);

в) 1 процент цены контракта (этапа) в случае, если цена контракта (этапа) составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно);

г) 0,5 процента цены контракта (этапа) в случае, если цена контракта (этапа) составляет от 100 млн. рублей до 500 млн. рублей (включительно);

д) 0,4 процента цены контракта (этапа) в случае, если цена контракта (этапа) составляет от 500 млн. рублей до 1 млрд. рублей (включительно);

е) 0,3 процента цены контракта (этапа) в случае, если цена контракта (этапа) составляет от 1 млрд. рублей до 2 млрд. рублей (включительно);

ж) 0,25 процента цены контракта (этапа) в случае, если цена контракта (этапа) составляет от 2 млрд. рублей до 5 млрд. рублей (включительно);

з) 0,2 процента цены контракта (этапа) в случае, если цена контракта (этапа) составляет от 5 млрд. рублей до 10 млрд. рублей (включительно);

и) 0,1 процента цены контракта (этапа) в случае, если цена контракта (этапа) превышает 10 млрд. рублей.

5.7. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом, заключенным по результатам определения Исполнителя в соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 30 Федерального закона, за исключением просрочки исполнения обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных контрактом, размер штрафа устанавливается в размере 1 процента цены контракта (этапа), но не более 5 тыс. рублей и не менее 1 тыс. рублей.

5.8. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом, заключенным с победителем закупки (или с иным участником закупки в случаях, установленных Федеральным законом), предложившим наиболее высокую цену за право заключения контракта, размер штрафа, за исключением просрочки исполнения обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных контрактом, устанавливается в следующем порядке:

а) в случае, если цена контракта не превышает начальную (максимальную) цену контракта:

10 процентов начальной (максимальной) цены контракта, если цена контракта не превышает 3 млн. рублей;

5 процентов начальной (максимальной) цены контракта, если цена контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно);

1 процент начальной (максимальной) цены контракта, если цена контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно);

б) в случае, если цена контракта превышает начальную (максимальную) цену контракта:

10 процентов цены контракта, если цена контракта не превышает 3 млн. рублей;

5 процентов цены контракта, если цена контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно);

1 процент цены контракта, если цена контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно).

5.9. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного контрактом, которое не имеет стоимостного выражения, размер штрафа устанавливается (при наличии в контракте таких обязательств) в следующем порядке:

а) 1000 рублей, если цена контракта не превышает 3 млн. рублей;

б) 5000 рублей, если цена контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно);

в) 10000 рублей, если цена контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно);

г) 100000 рублей, если цена контракта превышает 100 млн. рублей.

5.10. В случае если в соответствии с частью 6 статьи 30 Федерального закона контрактом предусмотрено условие о гражданско-правовой ответственности Исполнителей за неисполнение условия о привлечении к исполнению контракта субподрядчиков, соисполнителей из числа субъектов малого предпринимательства, социально ориентированных некоммерческих организаций в виде штрафа, штраф устанавливается в размере 5 процентов объема привлечения, установленного контрактом.

5.11. Общая сумма начисленных штрафов за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом, не может превышать цену контракта.

5.12. Общая сумма начисленных штрафов за ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств, предусмотренных контрактом, не может превышать цену контракта.

5.13. Сторона освобождается от уплаты неустойки (штрафа, пени), если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, предусмотренного контрактом, произошло вследствие непреодолимой силы или по вине другой стороны.

5.14. Сумма неисполненных Исполнителем требований об уплате неустоек (штрафов, пеней), предъявленных Заказчиком в соответствии с требованиями Федерального закона удерживается из суммы, подлежащей оплате Исполнителю.

6. Обеспечение исполнения контракта

6.1. Исполнение контракта обеспечивается внесением денежных средств на указанный Заказчиком счет, на котором в соответствии с законодательством Российской Федерации учитываются операции со средствами, поступающими Заказчику **или** предоставлением независимой гарантии, соответствующей требованиям статьи 45 Федерального закона на сумму _____ (_____) руб. __ коп.

Способ обеспечения исполнения контракта, срок действия независимой гарантии определяются в соответствии с требованиями Федерального закона участником закупки, с которым заключается контракт, самостоятельно.

При этом срок действия независимой гарантии должен превышать предусмотренный контрактом срок исполнения обязательств, которые должны быть обеспечены такой независимой гарантией, не менее чем на один месяц, в том числе в случае его изменения в соответствии со статьей 95 Федерального закона.

6.2. В ходе исполнения контракта Исполнитель вправе изменить способ обеспечения исполнения контракта и (или) предоставить Заказчику взамен ранее предоставленного обеспечения исполнения контракта новое обеспечение исполнения контракта, размер которого может быть уменьшен в порядке и случаях, которые предусмотрены частями 7.2 и 7.3 статьи 96 Федерального закона.

6.3. В случае отзыва в соответствии с законодательством Российской Федерации у банка, предоставившего независимую гарантию в качестве обеспечения исполнения контракта, лицензии на осуществление банковских операций Исполнитель обязан предоставить новое обеспечение исполнения контракта не позднее одного месяца со дня надлежащего уведомления Заказчиком Исполнителя о необходимости предоставить соответствующее обеспечение. Размер такого обеспечения может быть уменьшен в порядке и случаях, которые предусмотрены частями 7, 7.1, 7.2 и 7.3 статьи 96 Федерального закона.

За каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного настоящим пунктом, начисляется пеня в размере, определенном в порядке, установленном в соответствии с частью 7 статьи 34 Федерального закона.

6.4. Денежные средства, внесенные Исполнителем в качестве обеспечения исполнения контракта, в том числе часть этих денежных средств в случае уменьшения размера обеспечения исполнения контракта в соответствии с частями 7, 7.1 и 7.2 статьи 96 Федерального закона возвращаются Исполнителю в срок не позднее **пятнадцати дней** с даты исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом (если такая форма обеспечения исполнения контракта применяется Исполнителем).

6.5. Независимая гарантия должна содержать условие об обязанности гаранта уплатить заказчику (бенефициару) денежную сумму по независимой гарантии не позднее десяти рабочих дней со дня, следующего за днем получения гарантом требования заказчика (бенефициара), соответствующего условиям такой независимой гарантии, при отсутствии предусмотренных Гражданским [кодексом](#) Российской Федерации оснований для отказа в удовлетворении этого требования.

6.6. В случае, если участником закупки, с которым заключается контракт, является казенное учреждение, требование об обеспечении исполнения контракта к такому участнику не применяются.

6.7. Участник закупки, с которым заключается контракт по результатам определения Исполнителя в соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 30 Федерального закона, освобождается от предоставления обеспечения исполнения контракта в случае предоставления таким участником закупки информации, содержащейся в реестре контрактов, заключенных заказчиками, и

подтверждающей исполнение таким участником (без учета правопреемства) в течение трех лет до даты подачи заявки на участие в закупке трех контрактов, исполненных без применения к такому участнику неустоек (штрафов, пеней). Такая информация представляется участником закупки до заключения контракта в случаях, установленных Федеральным законом для предоставления обеспечения исполнения контракта. При этом сумма цен таких контрактов должна составлять не менее начальной (максимальной) цены контракта, указанной в извещении об осуществлении закупки

7. Обеспечение гарантийных обязательств

7.1. Обеспечение гарантийных обязательств не устанавливается.

8. Банковское сопровождение контракта, казначейское сопровождение контракта

Банковское сопровождение контракта в соответствии со статьей 35 Федерального закона не осуществляется.

Казначейское сопровождение контракта не осуществляется.

9. Порядок сдачи-приемки оказанных услуг

9.1. Для проверки предоставленных Исполнителем результатов, предусмотренных контрактом, в части их соответствия условиям контракта заказчик обязан провести экспертизу. Экспертиза результатов, предусмотренных контрактом, может проводиться Заказчиком своими силами или к ее проведению могут привлекаться эксперты, экспертные организации на основании контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом.

Для проведения экспертизы оказанной услуги эксперты, экспертные организации имеют право запрашивать у Заказчика и Исполнителя дополнительные материалы, относящиеся к условиям исполнения контракта. В случае, если по результатам такой экспертизы установлены нарушения требований контракта, не препятствующие приемке оказанной услуги, в заключении могут содержаться предложения об устранении данных нарушений, в том числе с указанием срока их устранения.

9.2. Приемка оказанной услуги осуществляется в порядке и в сроки, которые установлены контрактом, и оформляется документом о приемке, который подписывается Заказчиком, либо Исполнителю в те же сроки Заказчиком направляется в письменной форме мотивированный отказ от подписания такого документа. В случае привлечения Заказчиком для проведения указанной экспертизы экспертов, экспертных организаций при принятии решения о приемке или об отказе в приемке оказанной услуги Заказчик должен учитывать отраженные в заключении по результатам указанной экспертизы предложения экспертов, экспертных организаций, привлеченных для ее проведения.

9.3. Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней с даты окончания оказания услуг в полном объеме, но не позднее срока, указанного в пункте 2.2 контракта, формирует с использованием единой информационной системы, подписывает усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Исполнителя, и размещает в единой информационной системе документ о приемке, который должен содержать:

- включенные в контракт в соответствии с пунктом 1 части 2 статьи 51 Федерального закона идентификационный код закупки, наименование, место нахождения Заказчика, наименование объекта закупки, место оказания услуг, информацию о Исполнителе, предусмотренную подпунктами "а", "г" и "е" части 1 статьи 43 Федерального закона, единицу измерения оказанной услуги;

- наименование оказанной услуги;

- информацию об объеме оказанной услуги;

- стоимость исполненных Исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом, с указанием цены за единицу оказанной услуги;

- иную информацию с учетом требований, установленных в соответствии с частью 3 статьи 5 Федерального закона.

9.4. К документу о приемке, предусмотренному пунктом 9.3 контракта, могут прилагаться документы, которые считаются его неотъемлемой частью. При этом в случае, если информация, содержащаяся в прилагаемых документах, не соответствует информации, содержащейся в документе о приемке, приоритет имеет предусмотренная пунктом 9.3 контракта информация, содержащаяся в документе о приемке.

9.5. Документ о приемке, подписанный Исполнителем, не позднее одного часа с момента его размещения в единой информационной системе в соответствии с пунктом 9.3 контракта автоматически с использованием единой информационной системы направляется Заказчику. Датой поступления Заказчику документа о приемке, подписанного Исполнителем, считается дата размещения в соответствии с настоящим пунктом такого документа в единой информационной системе в соответствии с часовой зоной, в которой расположен Заказчик.

9.6. **В течение 20 (двадцати) рабочих дней**, следующих за днем поступления документа о приемке в соответствии с пунктом 9.5 контракта, Заказчик осуществляет одно из следующих действий:

- подписывает усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Заказчика, и размещает в единой информационной системе документ о приемке;
- формирует с использованием единой информационной системы, подписывает усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Заказчика, и размещает в единой информационной системе мотивированный отказ от подписания документа о приемке с указанием причин такого отказа.

9.7. Документ о приемке, мотивированный отказ от подписания документа о приемке не позднее одного часа с момента размещения в единой информационной системе направляются автоматически с использованием единой информационной системы Исполнителю. Датой поступления Исполнителю документа о приемке, мотивированного отказа от подписания документа о приемке считается дата размещения документа о приемке, мотивированного отказа в единой информационной системе в соответствии с часовой зоной, в которой расположен Исполнитель.

9.8. В случае получения мотивированного отказа от подписания документа о приемке Исполнитель вправе устранить причины, указанные в таком мотивированном отказе, и направить Заказчику документ о приемке в порядке, предусмотренном Федеральным законом.

9.9. Датой приемки оказанной услуги считается дата размещения в единой информационной системе документа о приемке, подписанного Заказчиком.

9.10. Внесение исправлений в документ о приемке осуществляется путем формирования, подписания усиленными электронными подписями лиц, имеющих право действовать от имени Исполнителя, Заказчика, и размещения в единой информационной системе исправленного документа о приемке.

10. Основания и порядок изменения и расторжения контракта

10.1. Контракт может быть изменен по соглашению Сторон в случаях предусмотренных Федеральным законом.

10.2. Расторжение контракта допускается по соглашению сторон, по решению суда, в случае одностороннего отказа стороны контракта от исполнения контракта в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации в порядке, предусмотренном статьей 95 Федерального закона.

10.3. Контракт прекращает свое действие с момента, когда Стороны достигли соглашения о расторжении заключенного между ними контракта.

10.4. Последствия расторжения настоящего контракта определяются взаимным соглашением его Сторон или судом по требованию любой из Сторон контракта.

10.5. При исполнении контракта по согласованию заказчика с исполнителем допускается оказание услуги, качество, технические и функциональные характеристики которых являются улучшенными по сравнению с качеством и соответствующими техническими и функциональными характеристиками, указанными в контракте.

11. Разрешение споров

11.1. Споры, которые могут возникнуть при исполнении условий настоящего контракта, Стороны вправе разрешать в порядке досудебного разбирательства (путем направления претензий, переговоров, обмена письмами, уточнением условий контракта, составлением необходимых протоколов, дополнений и изменений, обмена факсами и др.) или передать спорный вопрос на разрешение в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, по месту нахождения Заказчика (в Арбитражном суде Вологодской области).

12. Заключительные положения

12.1. Любые изменения и дополнения к настоящему контракту действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями Сторон.

12.2. В случае обмена документами при применении мер ответственности и совершении иных действий в связи с нарушением исполнителем или заказчиком условий контракта в отношении контракта, заключенного по результатам электронных процедур, такой обмен осуществляется с использованием единой информационной системы путем направления электронных уведомлений. Такие уведомления формируются с использованием единой информационной системы, подписываются усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени заказчика, исполнителя, и размещаются в единой информационной системе без размещения на официальном сайте.

12.3. В не предусмотренных настоящим контрактом случаях уведомления и иные документы, которые одна Сторона направляет другой Стороне, высылаются в виде письма или факса с письменным подтверждением по адресу другой Стороны, при этом уведомление вступает в силу после доставки или в день, указанный в уведомлении, в зависимости от того, какая из этих дат наступит позднее.

12.4. Контракт заключен в письменной форме, подписанный усиленными электронными подписями Сторон.

12.5. Все приложения к настоящему контракту составляют его неотъемлемую часть.

12.6. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим контрактом, Стороны будут руководствоваться действующим гражданским законодательством Российской Федерации.

12.7. Срок действия настоящего контракта устанавливается со дня заключения контракта до надлежащего выполнения Сторонами принятых на себя обязательств.

13. Юридические адреса и банковские реквизиты Сторон:

Заказчик

Наименование, место нахождения, почтовый адрес,
адрес электронной почты, номер контактного
телефона, ответственное должностное лицо
Заказчика

Исполнитель

**Описание объекта закупки
(Техническое задание)**

на оказание услуг по предоставлению сертификатов активации сервиса совместной
технической поддержки ПО ViPNet

Объект закупки: "Оказание услуг по предоставлению сертификатов активации сервиса
совместной технической поддержки ПО ViPNet"

№ п/п	Наименование	Кол-во
1.	Сертификат активации сервиса совместной технической поддержки ПАК ViPNet Coordinator HW1000 4.x на срок 1 год, уровень – Расширенный в сети 6793	1

Условия предоставления услуги «Совместная техническая поддержка расширенный уровень».

Термины и определения

СЕРТИФИКАТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ — документ, оформленный в электронном или бумажном виде, содержащий информацию о полном названии организации ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, уникальном идентификационном номере сертификата, полном списке ПРОДУКТОВ с указанием ВЕРСИИ, на которые распространяется данный СЕРТИФИКАТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, и подтверждающий право ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ на получение услуг технической поддержки в течение срока, указанного в сертификате, в объемах и в зависимости от выбранной схемы технической поддержки.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ — юридическое лицо, использующее или планирующее использовать ПРОДУКТЫ Производителя.

ИСПОЛНИТЕЛЬ — юридическое лицо, оказывающее ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ услуги по технической поддержке ПРОДУКТОВ

СХЕМЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ — набор услуг, направленных на оказание помощи ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ ПРОДУКТОВ, оказываемых ИСПОЛНИТЕЛЕМ.

Схемы технической поддержки	Описание
Совместная Расширенная ТП	На первой линии технической поддержки выступает авторизованный партнёр. Объём оказываемых услуг приведен в таблице ниже.

ОБРАЩЕНИЕ — сообщение ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ об ИНЦИДЕНТЕ, отправленное в техническую поддержку ИСПОЛНИТЕЛЯ по электронной почте, телефону или через web-форму на сайте Производителя (в зависимости от СХЕМЫ приобретенной технической поддержки, указанной в СЕРТИФИКАТЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ).

ПРОДУКТ — программное или программно-аппаратное изделие, произведенное АО «ИнфоТеКС».

ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННАЯ СЕТЬ (ИТКС) — технологическая система, построенная с использованием ПРОДУКТОВ, компании ИнфоТеКС и предназначенная для реализации задач защиты информации.

ВЕРСИЯ ПРОДУКТА — цифровое или цифро-буквенное обозначение конкретного образа ПРОДУКТА, включая, если присутствуют, аппаратные компоненты, получаемого в процессе его разработки и производства. В рамках настоящего документа существенными в ВЕРСИИ ПРОДУКТА считаются два первых числа в обозначении вида <major>.<minor>, где:

MAJOR — Основной номер версии или поколение ПРОДУКТА. Одно поколение от другого может существенно отличаться по функциональным и нефункциональным возможностям, соответствовать разным уровням требований регуляторов рынка;

MINOR — Вспомогательный номер версии ПРОДУКТА. Используется для различения версий продукта внутри одного поколения при исправлении выявленных дефектов (hotfix), а также незначительном изменении функциональности (servicerelease);

АКТУАЛЬНАЯ ВЕРСИЯ ПРОДУКТА — поколение ПРОДУКТА, поддерживаемое в настоящее время Производителем. Для данной версии продукта выпускаются обновления, проводятся доработки и исправления найденных дефектов. Данная версия ПРОДУКТА рекомендована к использованию и распространению.

НЕАКТУАЛЬНАЯ ВЕРСИЯ ПРОДУКТА — поколение ПРОДУКТА, снятое с поддержки Производителя. Доработки, выпуск обновлений и исправление дефектов для данных ПРОДУКТОВ не производятся.

ИНЦИДЕНТ — событие или совокупность событий, влияющие на сценарии эксплуатации ПРОДУКТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ и вынуждающие ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ обращаться за технической поддержкой.

ИНЦИДЕНТ уровня «КРИТИЧЕСКИЙ» — инцидент, при возникновении которого полностью останавливается выполнение основных сценариев эксплуатации ПРОДУКТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ.

ИНЦИДЕНТ уровня «СРЕДНИЙ» — инцидент, при возникновении которого в той или иной степени ухудшается выполнение основных сценариев эксплуатации ПРОДУКТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ.

ИНЦИДЕНТ уровня «НИЗКИЙ» — инцидент, не влияющий на выполнение основных сценариев эксплуатации ПРОДУКТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ, однако сказывающийся на функционировании ПРОДУКТОВ.

Уровень критичности ИНЦИДЕНТА присваивается ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ при обращении в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ. Уровень критичности ИНЦИДЕНТА может быть повышен или понижен сотрудником службы технической поддержки при условии согласования этого с ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ.

ВРЕМЯ РЕАКЦИИ — период времени от момента получения ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ службой технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ до момента ответа службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ на ОБРАЩЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, а именно, до момента уведомления ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ по электронной почте, телефону или иными согласованными средствами связи о регистрации ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в системе управления инцидентами службы технической поддержки (в виде тикета), о присвоении ОБРАЩЕНИЮ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ уникального регистрационного номера (номера тикета). Уведомление о регистрации ОБРАЩЕНИЯ может содержать запрос дополнительной информации по ОБРАЩЕНИЮ. ВРЕМЯ РЕАКЦИИ зависит от уровня критичности ИНЦИДЕНТА и СХЕМЫ приобретенной технической поддержки, указанной в СЕРТИФИКАТЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

ВРЕМЯ РЕШЕНИЯ — период времени от момента уведомления ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ о регистрации ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ до окончательного решения вопросов по

устранению ИНЦИДЕНТА и уведомлении ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ о разрешении ИНЦИДЕНТА. Данный период времени не регламентируется.

Порядок обращения в службу технической поддержки

В зависимости от СХЕМЫ приобретаемой технической поддержки ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ может направить ОБРАЩЕНИЕ в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ, используя следующие виды связи:

- электронная почта;
- телефон;
- заполнение соответствующей web-формы на сайте Производителя

При обращении ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ обязан предоставить информацию о действующем СЕРТИФИКАТЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

Обязательства ИСПОЛНИТЕЛЯ

При оказании услуг по технической поддержке ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется:

- иметь действующую лицензию ФСБ России, позволяющую осуществлять техническое обслуживание шифровальных (криптографических) средств;
- обеспечивать предоставление услуг по технической поддержке ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ с надлежащим качеством и в соответствии с установленными в настоящих условиях сроками;
- обеспечивать регистрацию всех ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ;
- предоставить информацию о версии ПРОДУКТА, решающего проблему ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, либо предоставить информацию о планируемых сроках выхода новой версии ПРОДУКТА, решающего проблему ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, либо при невозможности использования новой версии ПРОДУКТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ, предоставить информацию о возможном обходном решении (workaround) проблемы ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, если таковое имеется;
- предоставлять ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ исчерпывающую информацию о ходе решения зарегистрированного ОБРАЩЕНИЯ.

Обязательства ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Пользователь обязуется:

- устанавливать и использовать ПРОДУКТ в соответствии с эксплуатационной документацией;
- при обращении в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ идентифицировать себя, отвечая на соответствующие вопросы сотрудника службы технической поддержки, и предоставлять информацию о наличии действующего СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ;
- при обращении в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ предоставлять информацию, максимально полно описывающую возникшую проблему;
- предоставлять по запросу сотрудника службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ дополнительно запрашиваемую информацию (схемы, лог-файлы, конфигурации и т. п. информацию);
- следовать рекомендациям службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ.

Предоставление услуг технической поддержки

ВРЕМЯ РЕАКЦИИ на ОБРАЩЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ определяется уровнем критичности ИНЦИДЕНТА, присвоенным при регистрации ОБРАЩЕНИЯ в службе технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ, а также видом СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

Если в ОБРАЩЕНИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ содержится информация о совокупности ИНЦИДЕНТОВ, то каждый ИНЦИДЕНТ регистрируется в службе технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ с присвоением своего уникального номера для идентификации и с присвоением своего уровня критичности ИНЦИДЕНТА.

Если в ходе разрешения ИНЦИДЕНТА службой технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ выясняется, что проблема связана с продуктами сторонних производителей, то ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ рекомендуется обратиться в службу технической поддержки стороннего производителя.

При отсутствии в течение 7-и (семи) рабочих дней со стороны ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ реакции на предложенные службой технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ способ разрешения ИНЦИДЕНТА, рекомендации или реакции на запрос дополнительной информации по ОБРАЩЕНИЮ данное ОБРАЩЕНИЕ считается неактуальным и работа над этим ОБРАЩЕНИЕМ заканчивается, ОБРАЩЕНИЕ считается закрытым, о чем ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ уведомляется соответствующим извещением (по телефону или электронной почте).

В случае поступления от ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ информации по закрытому ОБРАЩЕНИЮ по прошествии 7-и (семи) дней такое ОБРАЩЕНИЕ регистрируется как новое ОБРАЩЕНИЕ в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ.

Ограничения в предоставлении услуг технической поддержки

Техническая поддержка предоставляется только по ПРОДУКТАМ, используемым в строгом соответствии с требованиями эксплуатационной документации, в рекомендованных Производителем операционных системах, устройствах и программно-аппаратных комплексах.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ, использующим неактуальные версии ПРОДУКТОВ, предоставляются известные решения проблем и существующие исправления или рекомендации в проведении обновления на актуальные версии ПРОДУКТОВ при наличии действующего СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

В случае выявления сотрудниками службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ факта использования ПРОДУКТОВ с несоблюдением правил и требований эксплуатации ПРОДУКТОВ, рекомендованных Производителем, ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ может быть отказано в предоставлении услуг технической поддержки.

В случае, когда ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ не может предоставить информацию о действующем СЕРТИФИКАТЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, специалисты службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ вправе отказать ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ в предоставлении услуг технической поддержки.

Общение ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ и сотрудников службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ должно соответствовать общепринятым нормам делового этикета и переписки, категорически не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения норм общения сотрудник службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ вправе прекратить оказание услуг технической поддержки.

Закрепление выделенного специалиста службы поддержки

Услуга закрепления выделенного специалиста службы поддержки предполагает назначение в службе технической поддержки ИнфоТеКС ответственного куратора (координатора) работ по запросам на техническую поддержку ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.

В обязанности куратора будет входить:

- контроль над обработкой ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ;
- накопление информации об особенностях эксплуатации ПРОДУКТОВ в ИТКС ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ;
- участие в разборе ИНЦИДЕНТОВ, диагностированных в результате ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ;
- оповещение ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ о выходе обновлений и новых версий ПРОДУКТОВ, эксплуатируемых в ИТКС ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ;
- организация и участие в подготовке рекомендаций по оптимизации и развитию ИТКС ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.

Куратор доступен по электронной почте и телефону с 9:00 до 18:00 по Московскому времени. В процессе сопровождения с выделенным куратором работ по сопровождению предполагается участие других специалистов службы поддержки ИнфоТеКС. На время планового и внепланового отсутствия куратора назначается замещающий его сотрудник.

Набор услуг технической поддержки в зависимости от Схемы ТП

	Расширенная ТП Совместная
Время и способ приема сообщений*	
Приём обращений и консультирование по электронной почте в рабочие дни с 9:00 до 18:00**	+
Приём обращений и консультирование по телефону горячей линии в рабочие дни с 9:00 до 18:00**	+
* — включая запросы через web-форму с сайта Производителя;	
** — указано московское время;	
Консультирование при установке Продуктов	
Рекомендации по процессу установки продукта в объеме эксплуатационной документации	+
Консультирование при эксплуатации Продуктов	
Рекомендации по настройке продукта в объеме эксплуатационной документации	+
Обновление Продуктов	
ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет обновление (hotfix), устраняющее дефекты, выявленные в продукте.	+
ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет обновление (hotfix), а также все изменения, производимые в рамках минорной (MINOR) версии ПРОДУКТА (servicetack).	+
ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет новые версии (изменение мажорной (MAJOR) версии, поколения) ПРОДУКТА без взимания дополнительной платы (для ПАК — только программные компоненты).	+
Ремонт или замена неисправного оборудования	
Восстановление работоспособности (ремонт) вышедшего из строя оборудования (аппаратной платформы ПАК) из состава Продуктов Пользователя в соответствии с гарантийными обязательствами АО «ИнфоТекС». Доставка не входит в стоимость.	+

Услуги технической поддержки не включают в себя работы по первоначальной установке и настройке ПРОДУКТОВ в ИТКС Пользователя.

Критичность ИНЦИДЕНТА	Расширенная совместная
Критичный	4
Средний	8
Низкий	12

Время реакции на обращения Пользователя и разрешение зарегистрированных обращений могут быть гарантированы только в случае если приобретена техническая поддержка на всю ИТКС Пользователя и не может быть гарантировано в случае приобретения технической поддержки на отдельные элементы / компоненты / продукты из состава ИТКС Пользователя.

Комплект поставки:

- Сертификат технической поддержки
- Формуляр, промаркированный учетным номером СКЗИ ФСБ России;

- Компакт-диск с документацией и сертификатами соответствия ФСБ России, ФСТЭК России, заверенная производителем программного обеспечения;

Срок начала действия сертификатов технической поддержки – 01.11.2026 г. сроком на 12 месяцев.

Срок оказания услуг по 20 ноября 2026 года.

Заказчик

Исполнитель
