ДОГОВОР № 20\_\_-АА

на оказание услуг по установке и сопровождению программных продуктов

|  |  |
| --- | --- |
| г. Москва | «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |

**Публичное акционерное общество « » (ПАО «…»)**, именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны и Общество с ограниченной ответственность «КАЗНАЧЕЙСКИЕ СИСТЕМЫ» (ООО «КАЗНАЧЕЙСКИЕ СИСТЕМЫ»), именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице Генерального директора Гришина Александра Викторовича, действующего на основании Устава, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор (далее - Договор) о нижеследующем:

1. **Предмет Договора**
	1. Исполнитель обязуется оказать услуги установке, реализации запросов на изменение, услуги по консультационной поддержке и технической поддержке указанных ниже программных продуктов (далее – Продукты, Системы) в объеме и на условиях, которые определены настоящим договором, а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные услуги в порядке и размере, установленном настоящим Договором:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Продукт | Уровень поддержки(базовая, расширенная, корпоративная)  | Ограничения, частота обновлений | Период действия(с…по...) | Отчетный период (месяц, квартал, год) | Стоимость за 1 отчетный период, руб.(НДС не обл.) | Стоимость за весь период действия, руб. (НДС не обл.) |
| 1 | УПСК (Corp.bank) | Базовая | - |  | год |  |  |
| 2 | УПСК (Corp.bank) | Расширенная | До 2 часов в месяц |  | месяц |  |  |
| 3 | Мультибанк для корпоративного казначейства | Базовая | 12 обновлений в годБазовая конфигурация Продукта – 1С:Бухгалтерия предприятия (редакция \_\_\_) |  |  |  |  |
| 4 | Валютный контроль для корпоративного казначейства | Базовая | - |  |  |  |  |
| 5 | Финансовые сделки для корпоративного казначейства | Базовая | - |  |  |  |  |

* 1. Состав и иные существенные условия оказания услуг устанавливаются настоящим Договором и Техническим заданием (Приложение № 1 к настоящему Договору).
	2. Порядок оказания услуг, указанных в пункте 1.1. настоящего Договора определяется Техническим заданием (Приложение № 1 к настоящему Договору).
	3. Место оказания услуг: г. Москва.
	4. Уровни технической поддержки: базовая, расширенная, корпоративная поддержка. Обязательным уровнем является – базовая. Расширенная или корпоративная поддержка дополняют базовую поддержку.
1. **Стоимость Договора и порядок оплаты**
	1. Стоимость услуг по технической поддержки Продуктов в рамках настоящего Договора указана в пункте 1.1. Договора. Услуги не облагаются НДС в связи с применением Упрощенной системы налогообложения.
	2. Стоимость услуг по реализации запросов на изменение и услуг по консультационной поддержке ПАК УПСК определяется как результат произведения количества часов, которые были отработаны специалистами исполнителя по запросу Заказчика, на ставку для продуктов на основе 1С \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) за 1 час, для УПСК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) за 1 час.
	3. Стоимость услуг по установке системы УПСК согласовывается Заказчиком и Исполнителем путем подписания Заявки на выполнение работ (оказание услуг) (форма приведена в Приложение № 3).
	4. Количество часов, которые необходимы для оказания услуг по запросам с критическим, высоким, низким и средним приоритетом должны быть предварительно согласованы представителями Заказчика, но в любом случае составляют не менее 15 минут. Запрос принимается в работу исполнителем только после получения от Заказчика согласования трудозатрат на задачу. По запросам с неопределенной постановкой или запросам, требующим предварительного анализа, могут быть согласованы первоначально оплачиваемые часы на диагностику проблемы.
	5. Оплата услуг Исполнителя производится Заказчиком в безналичном порядке в течение 10 (десяти) рабочих дней после подписания Сторонами Акта сдачи-приёмки услуг (Приложение № 2 к настоящему Договору), по реквизитам, которые указаны в выставленном Исполнителем счетом на оплату.
	6. Отчетный период по Договору указан в пункте 1.1. Договора. Расчет оплаты за каждый неполный отчетный период производится пропорционально количеству календарных дней оказания услуг.
	7. Оплата услуг по настоящему Договору производится в рублях, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
	8. Датой оплаты считается дата списания денежных средств с банковского счета Заказчика.
2. **Порядок сдачи и приёмки услуг**
	1. Не позднее 5 (пяти) календарных дней с момента фактического окончания каждого отчетного периода оказания услуг по настоящему Договору, Исполнитель составляет и представляет Заказчику Акт сдачи-приёмки услуг в двух экземплярах, оформленный в соответствии с Приложением № 2 к настоящему Договору. Оригиналы, указанных в настоящем пункте документов, направляются Заказчику способом, позволяющим подтвердить дату их получения. Для целей предоставления и подписания Актов может быть использована система электронного документооборота.
	2. В случае отсутствия замечаний, Заказчик не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты получения документов, указанных в пункте 3.1. настоящего Договора, обязан подписать Акт сдачи-приёмки услуг (Приложение № 2 к настоящему Договору), после чего один экземпляр подписанного Акта сдачи-приёмки услуг возвратить Исполнителю, а в случае наличия замечаний Заказчик обязан направить в адрес Исполнителя обоснованные мотивированные возражения в установленном пунктом 3.3. настоящего Договора порядке.
	3. В случае отказа Заказчика от подписания Акта сдачи-приёмки услуг (Приложение № 2 к настоящему Договору), Заказчик не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты получения оригинала Акта сдачи-приёмки услуг направляет Исполнителю в письменном виде обоснованные мотивированные возражения.

В случае ненадлежащего качества оказания услуг по настоящему Договору, Заказчик вправе по своему выбору потребовать от Исполнителя безвозмездного устранения недостатков в установленный Заказчиком срок, соразмерного уменьшения установленной за услугу цены, возмещения своих расходов на устранение недостатков.

В случае, когда в соответствии с характером оказываемых услуг устранение недостатков является невозможным, данные недостатки указываются в мотивированных возражениях и Акте сдачи-приёмки услуг.

В случае если недостатки не были устранены в установленный Заказчиком срок либо являются существенными и неустранимыми, Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора и потребовать от Исполнителя возмещения причиненных убытков.

* 1. Повторная приёмка услуг, после устранения Исполнителем недостатков, осуществляется в порядке, установленном Договором для первоначальной приёмки.

Сдача-приёмка оказанных услуг осуществляется с соблюдением следующих требований по представлению первичной учетной документации:

* + 1. До направления оригиналов документов, указанных в пункте 3.1. настоящего Договора, копии указанных документов направляются Заказчику посредством электронной почты.
		2. Сроки, указанные в разделе 3 настоящего Договора, исчисляются с момента получения оригиналов документов.
		3. Исполнитель обязуется обеспечить соответствие направляемых Заказчику, согласно настоящему Договору, копий документов их подписанным оригиналам. В случае разночтения в содержании копии и оригинала документа приоритет будет иметь оригинал документа.
		4. Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения от Исполнителя копии документа вправе направить Исполнителю посредством электронной почты мотивированный отказ от подписания документа с указанием выявленных недостатков и замечаний.
	1. В случае получения от Заказчика посредством электронной почты мотивированного отказа от подписания первичного документа, Исполнитель обязан в установленный срок устранить выявленные замечания и направить Заказчику надлежаще оформленные и подписанные уполномоченным лицом документы повторно с соблюдением положений пунктов 3.4.1. - 3.4.3. настоящего Договора.
1. **Права и обязанности Сторон**
	1. Права и обязанности Исполнителя:
		1. Исполнитель обязуется оказать услуги, указанные в пункте 1.1. настоящего Договора, в соответствии с техническим заданием (Приложение № 1 к настоящему Договору).
		2. Исполнитель самостоятельно определяет методы и способы исполнения обязательств по настоящему Договору.
		3. Исполнитель обязуется внимательно относиться к исполнению принятых на себя обязательств с тем, чтобы не допускать совершения действий, которые прямо или косвенно могут повлечь наступление любых невыгодных для Заказчика последствий. В связи с этим он немедленно будет передавать Заказчику ставшую ему известной такого рода информацию, в том числе информацию, использование которой третьими лицами может негативно повлиять на имидж и деловую репутацию Заказчика.
		4. Исполнитель вправе привлекать для оказания услуг, предусмотренных настоящим Договором, третьих лиц, кандидатуры которых предварительно согласованы с Заказчиком в письменной форме, оставаясь единственно ответственным перед Заказчиком за оказание ему услуг в целом.
	2. Права и обязанности Заказчика:
		1. Заказчик имеет право в любое время проверять ход и качество услуг, оказываемых Исполнителем, не вмешиваясь в его хозяйственную деятельность.
		2. Заказчик имеет право требовать своевременного и полного выполнения Исполнителем обязанностей по настоящему Договору.
		3. Заказчик обязан оплатить стоимость услуг Исполнителя в порядке и на условиях, установленных настоящим Договором.
2. **Ответственность Сторон**
	1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
3. **Действие обстоятельств непреодолимой силы**
	1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору, если такое неисполнение или ненадлежащее исполнение вызвано действиями обстоятельств непреодолимой силы (пункт 3 статьи 401 Гражданского кодекса Российской Федерации). К подобным обстоятельствам Стороны относят также действия органов государственной власти, препятствующих исполнению обязательств по настоящему Договору. Наличие таких обстоятельств должно быть документально подтверждено уполномоченными на то органами. Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, обязана в течение 3 (трёх) дней с момента возникновения таких обстоятельств, проинформировать другую Сторону настоящего Договора о наступлении подобных обстоятельств в письменной форме. Информация должна содержать данные о характере обстоятельств, а также (по возможности) оценку их влияния на исполнение Стороной своих обязательств по настоящему Договору и на срок исполнения обязательств. При прекращении действия таких обстоятельств Сторона должна без промедления известить об этом другую Сторону. В этом случае в уведомлении необходимо указать срок, в который она предполагает исполнить обязательство по настоящему Договору, либо обосновать невозможность его исполнения.
	2. В случаях, предусмотренных в пункте 6.1. настоящего Договора, срок выполнения Сторонами обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени действия данных обстоятельств и времени, необходимому для ликвидации их последствий. Если исполнение обязательств Стороны сочтут нецелесообразным, они могут расторгнуть настоящий Договор по взаимному соглашению.
	3. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют непрерывно на протяжении 3 (трех) месяцев и не обнаруживают признаков прекращения, настоящий Договор может быть расторгнут Стороной, которую не затронуло действие непреодолимой силы, полностью или частично в одностороннем порядке, без обязательств по возмещению убытков, вызванных расторжением Договора.
4. **Порядок разрешения споров**
	1. Стороны будут стремиться урегулировать возникшие разногласия путем переговоров.
	2. Споры, возникшие в связи с исполнением Договора, подлежат рассмотрению в претензионном порядке. Срок направления ответа на претензию составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты ее получения.
	3. В случае невозможности урегулирования споров и разногласий путем переговоров, все споры, разногласия и требования, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, в том числе связанные с его заключением, изменением, исполнением, нарушением, расторжением, прекращением и действительностью, подлежат разрешению в Арбитражном суде города Москвы.
5. **Срок действия. Расторжение договора**
	1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует до момента, указанного в пункте 1.1. Договора. В соответствии с пунктом 2 статьи 425 Гражданского кодекса Российской Федерации положения Договора распространяются на отношения Сторон, возникшие с «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.
	2. Настоящий Договор продлевается (пролонгируется) в конце срока действия Договора и каждого периода путем подписания Дополнительного соглашения, в котором отражается период действия технической поддержки, выбранный уровень технической поддержки и ее стоимость
	3. Досрочное расторжение настоящего Договора возможно по письменному соглашению Сторон либо по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.
	4. В случае возобновления действия настоящего Договора или заключения нового аналогичного договора, Заказчик обязуется оплатить стоимость базовой технической поддержки УПСК в отношении переданных ему лицензий в сумме, которая определена Тарифной политикой, которая опубликована на сайте [www.corpbank.su](http://www.corpbank.su).
6. **Условия конфиденциальности**
	1. Вся информация, представленная в Договоре, является конфиденциальной и не подлежит разглашению третьим лицам ни одной из Сторон или ее работниками без предварительного письменного согласия другой Стороны, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
	2. Обязательства по соблюдению конфиденциальности не распространяются на общедоступную информацию, а также на информацию, которая станет известна третьим лицам не по вине одной из Сторон настоящего Договора.
7. **Заключительные положения**
	1. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору будут считаться действительными и обязательными для Сторон только в том случае, если они совершены в письменной форме, подписаны полномочными представителями обеих Сторон и скреплены печатями.
	2. Исполнитель обязуется предоставлять Заказчику документы, подтверждающие полномочия лиц, подписывающих счета на оплату и иные первичные учетные документы (заверенные надлежащим образом приказы, распоряжения, доверенности, копии банковских карточек или иные аналогичные документы) в случае, если право их подписи предоставлено иным лицам, кроме руководителя Исполнителя и Главного бухгалтера.
	3. Исполнитель обязуется в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня внесения изменений в документы, перечисленные в пункте 10.2. настоящего Договора, в письменной форме информировать Заказчика обо всех изменениях в перечне лиц, имеющих право подписывать указанные документы (с приложением подтверждающих документов).
	4. При изменении платежных реквизитов, указанных в настоящем Договоре, Исполнитель обязан уведомить Заказчика о новых платежных реквизитах в течение двух рабочих дней с момента изменения. В случае несвоевременного уведомления об изменении платежных реквизитов, все риски, связанные с перечислением Заказчиком денежных средств по платежным реквизитам, указанным в настоящем Договоре, несет Исполнитель.
	5. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из Сторон. Оба экземпляра имеют одинаковую юридическую силу.
	6. В качестве неотъемлемой части настоящего Договора предусматриваются:

|  |  |
| --- | --- |
| Приложение № 1: | Техническое задание на оказание услуг по сопровождению Продуктов; |
| Приложение № 2: | Форма Акта сдачи-приёмки услуг; |
| Приложение № 3: | Форма Заявки на выполнение работ (оказание услуг) |
| Приложение № 4: | Перечень видов финансовых сообщений, которые должны быть предоставлены заказчику в рамках технической поддержки ПАК УПСК |

1. **Адреса, банковские реквизиты и подписи Сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель** | **Заказчик** |
| **ООО «КАЗНАЧЕЙСКИЕ СИСТЕМЫ»** | **ПАО « »** |
| **Место нахождения:** | **Место нахождения:** |
| 123242, г. Москва, улица Баррикадная, д. 8, стр. 5А, комната 20  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Банк: АО "АЛЬФА-БАНК" | Банк: |
| БИК: 044525593 | БИК: |
| К/сч:30101810200000000593 | К/сч: |
| Р/сч:40702810002200008274 | Р/сч: |
| ИНН: 7704592081 | ИНН: |
| КПП: 770301001 | КПП: |
| ОГРН: 1067746403152 | ОГРН: |
|  |  |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.В. Гришин/ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |
| М.П. | М.П. |

Приложение № 1

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

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Техническое задание**

на оказание услуг по сопровождению Продуктов

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель** | **Заказчик** |
| Генеральный директор |  |
| ООО «КАЗНАЧЕЙСКИЕ СИСТЕМЫ» | ООО « » |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** А.В. Гришин | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

г. Москва

1. **Общие сведения о документе**

В настоящем документе представлено техническое задание (далее – ТЗ) на оказание услуг по сопровождению Продуктов, указанных в пункте 1.1. Договора.

1. **Используемые термины и сокращения**

**Таблица 1. Термины и сокращения**

| № п/п | **Термины / сокращения** | **Определения** |
| --- | --- | --- |
| 1. | УПСК, Система | Универсальная Платежная Система Корпораций, установленная у Заказчика |
| 2. | ПАК УПСК | Программно-аппаратный комплекс Универсальная Платежная Система Корпораций |
| 3. | Запрос | Зарегистрированное требование на оказание услуг, имеющее отношение к предмету данного Технического задания. |
| 4. | Улучшение / доработка | Расширение / изменение функционала Системы. |
| 5. | Пользователь | Сотрудник Заказчика, который в ходе выполнения своих должностных обязанностей использует Систему. |
| 6. | Изменение конфигурации | Действие, связанное с целенаправленным изменением конфигурации Системы (от изменения настроек до переустановки программного обеспечения и изменению состава аппаратных средств). |
| 7. | Ошибка | Систематическое невыполнение или некорректное выполнение функций информационной системы, которые явно указаны в техническом задании или инструкциях пользователя и администратора или существуют в системе согласно описанию конфигурации (за исключением функциональности платформы), на которой работает информационная система, которое отвечает одному из критериев:- Явно присутствует (проявляется) в обслуживаемой Системе;- Не является следствием изменения регламентов деловых процессов Заказчика;- Не является явным следствием одного или нескольких обстоятельств:- ошибочного использования Системы;- несанкционированного изменения или дополнения Системы;- сбоя или изменения смежного или системного программного обеспечения (в том числе программного обеспечения банка);- недостаточности аппаратных или телекоммуникационных ресурсов;- неисправности или изменения конфигурации аппаратного обеспечения, на котором Система установлена. |
| 8. | Сбой | Периодическое (несистематическое) проявление ошибки. |
| 9. | Инцидент | Любое событие, не являющееся частью штатного функционирования Системы, которое приводит или может привести к прерыванию предоставления функций Системы Пользователям или к понижению качества Системы. На инцидент требуется реактивное (немедленное) реагирование. |
| 10. | Проблема | Основная причина одного или нескольких инцидентов, уже произошедших или возможных в будущем. |
| 11. | Диагностика | Этап устранения Инцидента / решения Проблемы, включающий выяснение причин либо обстоятельств его / ее возникновения. Критерием окончания диагностики является идентификация сопровождаемой Системы как причины Инцидента / Проблемы, а также достижение одного из следующих результатов:- Воспроизведение Инцидента / Проблемы, под которым понимается наличие определенной последовательности действий, неоднократно вызывающих возникновение Инцидента / Проблемы;- Наличие другой информации, достаточной для решения Инцидента / Проблемы. |
| 12. | Временное решение | Предварительное решение Проблемы, обеспечивающее функционирование Системы без признаков ситуации, вызвавшей сбой, но не гарантирующее выявления причин ее возникновения. При временном решении возможны некоторые ограничения функционирования Системы. |
| 13. | Постоянное решение | Окончательное решение, устраняющее причину возникновения Проблемы. |
| 14. | Время реакции | Промежуток времени, проходящий с момента получения Исполнителем Запроса от Заказчика до момента подтверждения Исполнителем его получения и назначения на конкретного специалиста. |
| 15. | Текущая версия Системы | Версии компонентов Системы, определенные в Техническом задании. |
| 16. | Service Desk | Информационная система «Служба сервисной и технической поддержки» класса Service Desk, которая установлена у Исполнителя |
| 17. | Время выполнения | Промежуток времени, по истечении которого Запрос должен быть выполнен. Вычисляется как промежуток времени, проходящий от момента назначения Запроса на Исполнителя до момента перевода Запроса в статус «Выполнено» в Service Desk Заказчика. Сумма всех временных интервалов, в течение которых Исполнитель работал с Запросом. |
| 18. | Мажорный инцидент | Наивысшая категория влияния инцидента на Бизнес, приводит к значительным экономическим или репутационным потерям для Бизнеса. |
| 19. | Доступность | Возможность фактического использования Системы на согласованном уровне производительности всеми пользователями Системы. Требуемый уровень доступности Системы указывается в Техническом задании. |
| 20. | Режим оказания услуг | Количество часов в сутках, количество дней в неделю, в которые оказываются Услуги. |
| 21. | Рабочий час | Час времени из промежутка времени в сутках, соответствующего режиму оказания Услуг. |
| 22. | Внерабочее время | Период времени в сутках с 00:00 до 10:00, с 19:00 до 24:00, в рабочие дни (в соответствии с законодательством Российской Федерации), а в нерабочие дни с 00:00 до 24:00. |
| 23. | Мощность | Максимальная пропускная способность, которую может обеспечить услуга в рамках согласованных целевых показателей уровня услуги. Может быть выражена как количество пользователей, имеющих возможность использовать услугу, общее и одновременное; также может быть выражена размером или объемом, например, базы данных или системы хранения данных. |
| 24. | Компания | Совокупность хозяйственных обществ Группы компаний Заказчика |
| 25. | БВ | Банковская выписка. |
| 26. | ДЗО | Дочерние зависимые общества. |
| 27. | ПО | Программное обеспечение. |
| 28. | Услуги | Оказываемые Исполнителем Заказчику услуги согласно Техническому заданию. |
| 29. | Финансовое сообщение (Документ в API банка) | Отдельный вид сообщения, который имеет формат в кодировке json, 1C или xml, реализованный в виде обособленного API-вызова, количество взаимодействий внутри которого может быть любым. В случае если количество взаимодействий превышает 3, стоимость реализации документа оговаривается в отдельном Дополнительном соглашении к Договору. |
| 30 | Единый формат | Формат обмена между ERP и УПСК, который создан на основе стандарта ISO 20022. |
| 31 | Мультибанк | Встраиваемая подсистема для конфигураций на платформе 1С:Предприятие 8.3, с управляемым интерфейсом. Например, для 1С:Бухгалтерия предприятия, 1С:Управление холдингом или 1С:ERP. Основная задача – пользовательский интерфейс для УПСК и управление обменом с банками. |
| 32 | Уровень технической поддержки | Пакет услуг по технической поддержке, который включает в себя определенный набор услуг, их количество, скорость реакции, сроки закрытия обращений и период доступности |
| 33 | Базовая техническая поддержка | Включает в себя обновления УПСК и/или системы Мультибанк для 1С, если включено в пакет, с определенной для данного вида поддержки скоростью реакции на инциденты или запросы на обслуживание.По видам услуг не включает консультационные услуги и реализацию запросов на изменение.Входит: 3я линия поддержки; работа только по предоставленной информации (без диагностики оборудования заказчика), предоставление обновлений и исправлений ошибок.Время реагирования – см. пункт 10 в таблице № 7. |
| 34 | Расширенная техническая поддержка | Дополнение к Базовой технической поддержке. Включает в себя выбранное заказчиком число часов, в объеме которых заказчику оказываются любые услуги, перечисленные в настоящем техническом задании. Ключевое отличие от базовой поддержки – в настоящем техническом задании предусмотрен более короткий период реагирования на запрос заказчика, а также могут оказываться консультационные услуги и реализация запросов на изменение.Время реагирования – см. таблицу № 7. |
| 35 | Корпоративная техническая поддержка | Дополнение к Базовой технической поддержке. Включает в себя предоставление заказчику выделенного специалиста для работы по всем обращениям заказчика. Предусмотрен максимально быстрый вариант реагирования на обращение заказчика.Входит 1я линия поддержки. Техническая поддержка (выпуск и установка обновлений), консультационная поддержка, реализация запросов на изменение в объеме 1 (одного) выделенного специалиста на 100% его времени. Выполняются все необходимые работы по диагностике оборудования и настроек.Постановка задач в работу – в течение 15 минут после получения. Постановка задач в рамках исправления ошибок УПСК в приоритетном порядке. Горячая линия с персональным специалистом поддержки. |
| 36 | Финансовое сообщение (Документ в API банка) | Отдельный вид сообщения, который имеет формат в кодировке json, 1C или xml, реализованный в виде обособленного API-вызова, количество взаимодействий внутри которого может быть любым. В случае если количество взаимодействий превышает 3, стоимость реализации документа оговаривается в отдельном Дополнительном соглашении к Договору.Одна позиция в Приложении № 4 Договора является одним финансовым сообщением. |

1. **Период оказания услуг**
	1. Услуги оказываются в течение периода времени, который установлен в пункте 1.1. Договора с учетом заключенных дополнительных соглашений.
2. **Состав Продуктов**

Продукты, которые принимаются на поддержку:

* Универсальная платежная система корпораций;
* Валютный контроль для корпоративного казначейства;
* Мультибанк для корпоративного казначейства;
* Финансовые сделки для корпоративного казначейства.
1. **Состав услуг по сопровождению Продуктов**

Сопровождение Продуктов включает в себе следующие виды услуг:

1. Реализация запросов на изменение. Перечень услуг по реализации запросов на изменение представлен в Таблице № 2.
2. Консультационная поддержка Продуктов. Перечень услуг по консультационной поддержке Продуктов представлен в Таблице № 3.
3. Техническая поддержка Продуктов. Перечень услуг по технической поддержке Продуктов представлен в Таблице №4.
4. Услуги по установке ПАК УПСК. Перечень услуг по установке ПАК УПСК представлен в Таблице № 5.
5. **Описание функциональности, поддерживаемых Продуктов**
	1. Подключенные информационные системы к Продуктам (далее – Внутренние системы компании):
		1. К ПАК УПСК подключена ERP система - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Указанные системы являются внешними по отношению к ПАК УПСК и не поддерживаются в рамках настоящего Технического задания.

* 1. Схема подписания документов для ПАК УПСК: *(централизованная, децентрализованная, смешанная).*
	2. Перечень лицензий Продуктов, которые приняты на поддержку:
* Универсальная платежная система корпораций:

*Лицензионный договор \_\_\_\_\_\_, (перечислить перечень действующих лицензионных договоров).*

* Валютный контроль для корпоративного казначейства;

*Лицензионный договор \_\_\_\_\_\_, (перечислить перечень действующих лицензионных договоров)*

*.*Мультибанк для корпоративного казначейства;

*Лицензионный договор \_\_\_\_\_\_, (перечислить перечень действующих лицензионных договоров).*

* Финансовые сделки для корпоративного казначейства.

*Лицензионный договор \_\_\_\_\_\_, (перечислить перечень действующих лицензионных договоров).*

* 1. Описание функциональности Продуктов описаны в документации, которая передается заказчику при поставке Продукта.
1. **Описание услуг по реализации запросов на изменение**
	1. Условия оказания услуг

Исполнитель оказывает услуги на следующих условиях:

- Язык оказываемых услуг: Русский;

- Отчетный период оказания услуг: в соответствии с Договором;

- Исполнитель оказывает Заказчику услуги по реализации ЗНИ, перечисленные в Таблице № 2;

- Место фиксации и согласования ЗНИ: система ServiceDesk Исполнителя;

- Для регистрации обращения необходимо направить письмо по электронной почте на адрес: Support@treasurysystems.ru;

- При выполнении доработок Продуктов в рамках реализации запросов на изменение объем оказания услуг по доработке Продуктов и их стоимость определяется в Заявке на выполнение работ (оказание услуг) (форма приведена в Приложении № 3 к Договору);

- Объем, даты и продолжительность оказания услуг по реализации конкретного ЗНИ определяются по согласованию Сторон (ответственных лиц со стороны Исполнителя и Заказчика) на основании Заявки по форме, приведенной в Приложении № 3 к Договору;

- Исполнитель, получив заявку, обязан в течение 2 (двух) рабочих дней (или 1 (одного)) рабочего дня, если установлен приоритет запроса «Высокий» или «Критичный») направить Заказчику согласование конкретной заявки, содержащее сроки оказания услуг и количество часов, которое будет затрачено Исполнителем на выполнение услуг в рамках соответствующей заявки. При отсутствии сообщения Заказчика о получении и согласовании подтверждения Исполнителя заявка считается не принятой. При составлении Актов сдачи-приемки оказанных услуг будут учитываться сроки оказания услуг и количество часов, согласованные в подтверждении.

- Услуги оказываются как специалистами Исполнителя, так и привлеченными Исполнителем специалистами (на единых условиях).

**Таблица № 2. Перечень услуг по реализации ЗНИ.**

| **№****п/п** | **Наименование Услуги** | **Состав Услуги** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Изменение настроек системы и оборудования Заказчика | - Внесение изменений в настройки Продукта в связи с организационными (например, подключению к Продукту новой организации) или техническими изменениями (переезд на другой сервер, изменение схемы сетевого взаимодействия), подготовка и настройка операционной системы к установке Продукта, настройка ПАК ФПСУ IP, настройка КриптоПро. |
| 2. | Работы по интеграции | Выполнение работ по интеграции внутренних систем компании с Продуктом. |
| 3. | Установка сертификатов | Выполнение работ по установке сертификатов ЭЦП и других сертификатов, которые необходимы для работы системы |
| 4. | Доработка Продуктов | - Выполнение доработок Продуктов по заданию Заказчика, которое зафиксировано в Заявке на выполнение работ (оказание услуг), форма приведена в приложении № 3 к Договору. |

* 1. Взаимодействие сторон

Стороны обеспечивают рабочее взаимодействие, связанное с выполнением условий настоящих требований, через уполномоченных сотрудников Сторон.

Каждая Сторона письменно сообщает другой Стороне список уполномоченных сотрудников и их контактные координаты, включающие адрес электронной почты и список телефонов.

Исполнитель вне зависимости от места оказания услуг получает доступ к инфраструктуре заказчика через систему защищенного удаленного доступа заказчика. В случае использования для оказания услуг собственных АРМ Исполнителя все расходы на программное обеспечение, необходимое для работы с системой защищенного удаленного доступа Заказчика, оплачивает Исполнитель.

Исполнитель обязан при осуществлении услуг соблюдать правила информационной безопасности Заказчика. На АРМ Исполнителя должно быть установлено антивирусное программное обеспечение, соответствующее стандартам Заказчика, с актуальными базами.

1. **Описание услуг по консультационной поддержке Продуктов**
	1. Условия оказания услуг

Исполнитель оказывает услуги по консультационной поддержке на следующих условиях:

- Язык оказываемых услуг: русский;

- Место работы с запросами на обслуживание, анализа и устранения инцидентов / проблем: ServiceDesk Исполнителя;

- Для регистрации обращения необходимо направить письмо по электронной почте на адрес: Support@treasurysystems.ru;

- Место оказания услуг: г. Москва, офис Исполнителя;

- Услуги могут оказываться дистанционно с применением удаленного доступа к информационным системам;

- Отчетный период оказания услуг: в соответствии с Договором;

- Обслуживание оборудования Системы и установка системного программного обеспечения выполняется силами Заказчика;

- При оказании консультационных услуг по использованию Продуктов, которые по своему объему выходят за рамки расширенной или корпоративной поддержки, объем оказания таких услуг и их стоимость определяется в Заявке на выполнение работ (оказание услуг) (форма приведена в Приложении № 3 к Договору);

- Исполнитель оказывает Заказчику услуги по консультационной поддержке, перечисленные ниже в Таблице № 3.

**Таблица № 3. Перечень услуг по консультационной поддержке.**

| **№ п/п** | **Наименование Услуги** | **Состав Услуги** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Выполнение запросов на обслуживание | Выполнение запросов на обслуживание пользователей Заказчика:- Консультирование пользователей Заказчика по вопросам использования Системы;- Изменение параметров доступа сотрудников Заказчика к Системе совместно с Заказчиком;- Консультирование сотрудников Заказчика по получению информации о работе Системы;- Консультирование сотрудников Заказчика по восстановлению Системы из резервной копии по согласованному плану действий. |
| 2. | Выполнение регламентных и профилактических работ | - Выполнение регламентных работ на Продукте в соответствии с предварительно согласованным с Заказчиком планом работ; |

* 1. Результаты оказания Услуг

Результатами Услуг являются:

- Выполненные Запросы, в рамках условий, установленных в Таблицах № 6 и № 7.

Услуги распространяются только на те компоненты Системы, которые:

- Эксплуатируются в промышленной среде Заказчика;

- Используются в стандартных условиях эксплуатации в соответствии с техническими условиями и документацией на соответствующие компоненты Системы.

1. **Описание услуг по технической поддержке Продуктов**
	1. Условия оказания услуг

Исполнитель оказывает услуги по технической поддержке на следующих условиях:

- Язык оказываемых услуг: русский;

- Место работы с запросами на обслуживание, анализа и устранения инцидентов / проблем: ServiceDesk Исполнителя;

- Для регистрации обращения необходимо направить письмо по электронной почте на адрес: Support@treasurysystems.ru;

- Место оказания услуг: г. Москва, офис Исполнителя;

- Услуги могут оказываться дистанционно с применением удаленного доступа к информационным системам;

- Отчетный период оказания услуг: в соответствии с Договором;

- Обслуживание оборудования и установка системного программного обеспечения выполняется силами Заказчика;

- Исполнитель оказывает Заказчику услуги по технической поддержке, перечисленные ниже в Таблице № 4.

**Таблица № 4. Перечень услуг по технической поддержке Продуктов**

| **№****п/п** | **Наименование Услуги** | **Состав Услуги** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Обновления Продуктов | - Предоставление обновлений Продуктов, которые необходимы для поддержания работоспособности Продуктов в связи с изменениями законодательства, базовой конфигурации Продукта или выпуска новой функциональности, распространение которой не требует отдельной лицензии.Для расширенной и корпоративной технической поддержки:- Установка обновлений на оборудование Заказчика исполнителем самостоятельно или при участии Заказчика. |
| 2. | Анализ и устранение инцидентов | - Диагностика инцидентов;- Коммуникации со службой технической поддержки банков;- Предоставление решения для устранения Инцидентов;- Устранение инцидентов;- Информирование Заказчика о ходе выполнения услуги;- Передача описания инцидента разработчику ПО или в банк и предоставление Заказчику возможного ответа разработчика или банка (не предполагается ответственность Исполнителя за выпуск исправлений к ПО банка, устраняющих инцидент). |
| 3. | Анализ и устранение проблем | - Выявление и прогнозирование проблем на основе анализа инцидентов;- Диагностика проблем;- Предоставление временного решения для устранения проблем;- Предоставление постоянного решения для устранения проблем;- Информирование Заказчика о ходе выполнения услуги;- Передача описания проблем разработчику ПО или банку и предоставление Заказчику полученного ответа разработчика или банка (не предполагается ответственность Исполнителя за выпуск исправлений к ПО банка, устраняющих проблему). |
| 4 | Добавление новой функциональности ПАК УПСК | В ПАК УПСК должна быть добавлена возможность обмена новыми видами финансовых сообщений в сроки, которые перечислены в Приложении № 4 к настоящему Договору. |

Услуги Исполнителя обеспечивают:

- Поддержание компонентов Продуктов, принятых на поддержку, в состоянии штатного функционирования;

- Выявление причин инцидентов / проблем и предоставление решения для возврата компонентов Продуктов в состояние штатного функционирования.

* 1. Результаты оказания Услуг

Результатами Услуг являются:

- Выполненные Запросы, в рамках условий, установленных в Таблицах № 6 и № 7;

- Предоставленные Заказчику решения Инцидентов / Проблем, в рамках условий, установленных в Таблицах № 6 и № 7;

- Выполненные регламентные и профилактические работы на Системе.

Услуги распространяются только на те компоненты Системы, которые:

- Эксплуатируются в промышленной среде Заказчика;

- Используются в стандартных условиях эксплуатации в соответствии с техническими условиями и документацией на соответствующие компоненты Системы.

Постоянное или Временное решение может включать корректировки функционирования Системы на программном или аппаратном уровне и корректировки эксплуатационной документации. Постоянное и временное решение должно сопровождаться инструкцией по процедуре обновления Системы.

1. **Описание услуг по установке системы «Универсальная Платежная Система Корпораций»**
	1. **Условия оказания услуг**

Исполнитель оказывает услуги по установке ПАК УПСК и дополнительных лицензий к ней на следующих условиях:

- Язык оказываемых услуг: русский;

- Место оказания услуг: г. Москва, офис Исполнителя, офис Заказчика;

- Услуги могут оказываться дистанционно с применением удаленного доступа к информационным системам;

- Обслуживание оборудования и установка системного программного обеспечения выполняется силами Заказчика;

- Услуги оказываются при условии, если Заказчиком приобретены соответствующие лицензии, подлежащие установке, в рамках отдельного Лицензионного договора;

- Объем оказания услуг и их стоимость определяется в Заявке на выполнение работ (оказание услуг) (форма приведена в Приложении № 3 к настоящему Договору);

- Услуги оказываются при условии, если Заказчиком заключены необходимые соглашения с банками и другими организациями, с чьими системами производится интеграция;

- Услуги оказываются при условии, если банки и другие организации, с чьими системами производится интеграция, предоставляют тестовые стенды для Исполнителя;

- Объем функциональных возможностей и состав документов, которыми можно обмениваться через ПАК УПСК ограничены функциональными возможностями банков и других организаций, с чьими системами производится интеграция.

**Таблица № 5. Расширенный пакет работ по установке ПАК УПСК**

| **№ п/п** | **Наименование работ** | **Количество часов** | **Каждый следующий банк** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Установка и настройка тестового/промышленного стенда | 10 | - |
| 2 | Установка компонентов подписи на машины подписантов, либо централизованно на единый сервер | 8 | - |
| 3 | Обучение администраторов системы от заказчика, ответы на вопросы  | 4 | 1 |
| 4 | Тестирование доступов и сетевых настроек, журналирование | 2 | 2 |
| 5 | Установка сертификатов по группе компаний | 16 | 16 |
| 6 | Коммуникации с банком и тестирование подключения к банку | 2 | 2 |
| 7 | Поддержка интеграции УПСК с ERP-системой с учетом требований безопасности | 8 | - |

Услуги Исполнителя обеспечивают:

- Установку и запуск в эксплуатацию компонентов системы ПАК УПСК;

- Установку и запуск в эксплуатацию лицензий на использование системы ПАК УПСК.

* 1. **Результаты оказания Услуг**

Результатами Услуг являются:

- Выполненные Запросы, в рамках условий, установленных в Таблицах № 6 и № 7;

- Предоставленные Заказчику решения Инцидентов / Проблем, в рамках условий, установленных в Таблицах № 6 и № 7;

- Выполненные регламентные и профилактические работы на Системе.

1. **Уровень предоставления услуг**

Приоритетность устанавливается в соответствии с определениями, приведенными в Таблице № 6.

**Таблица № 6. Уровни приоритетности.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **Масштаб влияния** |
|  |  |  | Обширный | Значительный | Умеренный | Локализованный |
|  |  | Классифицирующие признаки / Состояние ИТ услуги | ИТ-услуга недоступна для всех пользователей | ИТ-услуга недоступна многим пользователям или деградирована для всех | ИТ-услуга недоступна 1 пользователю или деградирована для многих | ИТ-услуга деградирована для одного пользователя |
| **Срочность** | Критичная | Категория А+ | Критичный | Высокий | средний | Средний |
| Высокая (Необходимо) | Категория А | Высокий | Высокий | средний | Средний |
| Средняя (Важно) | Категория B | средний | средний | средний | Средний |
| Низкая (Желательно) | Категория C | средний | средний | средний | Низкий |

Классифицирующие признаки:

- Категория А+ - Система недоступна;

- Категория А - Невозможность выполнения или некорректное выполнение отдельной функции Системы, влияющее на работу одного или нескольких функциональных модулей Системы;

- Категория B - Недоступна одна функция Системы, влияющая на работу одного или нескольких функциональных модулей Системы;

- Категория С - Неправильная работа отдельных функций Системы, не влияющая на возможность работы с функциональными модулями Системы.

Состояние ИТ услуги:

- Услуга Деградирована - ИТ-услуга не находится в режиме регламентного обслуживания, предоставляется с качеством, не соответствующим целевому показателю качества услуги.

Временные показатели оказания Услуг приведены в Таблице № 7.

**Таблица № 7. Временные показатели оказания Услуг.**

| **№ п/п** | **Наименование Услуги** | **Режим оказания Услуги** | **Приоритет Запроса** | **Максимальное время выполнения Запроса, включая диагностику\*\*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Выполнение запросов на обслуживание пользователей в рамках расширенной технической поддержки | 9х5 | Низкий | 16 рабочих часов |
| Средний | 8 рабочих часа |
| Высокий | 4 рабочих часа |
| Критичный | 2 рабочих часа |
| 2. | Анализ и устранение инцидентов в рамках расширенной технической поддержки | 9х5 | Низкий | 16 рабочих часов |
| Средний | 8 рабочих часа |
| Высокий | 4 рабочих часа |
| Критичный | 2 рабочих часа |
| 3. | Анализ и устранение проблем в рамках расширенной технической поддержки | Предоставление временного решения | 9х5 | Низкий | 5 рабочих дней |
| Средний | 1 рабочий день |
| Высокий | 4 рабочих часов |
| Предоставление постоянного решения | Низкий | По согласованию сторон |
| Средний |
| Высокий |
| 4. | Выполнение регламентных и профилактических работ в рамках расширенной технической поддержки | Устанавливается Исполнителем по согласованию с Заказчиком путем составления плана выполнения регламентных работ |
| 5. | Работы по обновлению в рамках расширенной технической поддержки | Устанавливается Исполнителем по согласованию с Заказчиком путем составления плана выполнения регламентных работ |
| 6. | Изменение настроек системы и оборудования Заказчика в рамках расширенной технической поддержки | Устанавливается Исполнителем по согласованию с Заказчиком путем составления плана выполнения регламентных работ |
| 7. | Работы по интеграции в рамках расширенной технической поддержки | Устанавливается Исполнителем по согласованию с Заказчиком путем составления плана выполнения регламентных работ |
| 8. | Установка сертификатов в рамках расширенной технической поддержки | Устанавливается Исполнителем по согласованию с Заказчиком путем составления плана выполнения регламентных работ |
| 9 | Установка системы УПСК | Устанавливается Исполнителем по согласованию с Заказчиком исходя из объема приобретенных Заказчиком лицензий на Систему УПСК. Оказание услуг осуществляется на основании Заявки на выполнение работ (оказание услуг) (приложение № 3 к Договору). |
| 10. | Выполнение запросов на обслуживание, анализ и устранение инцидентов, и анализ и устранение проблем в рамках **Базовой технической поддержки** | 9х5 | Низкий | 160 рабочих часов |
| Средний | 80 рабочих часа |
| Высокий | 40 рабочих часа |
| Критичный | 24 рабочих часа |
| 11. | Выполнение любых запросов в рамках **Корпоративной технической поддержки**(работы выполняются выделенным специалистом технической поддержки) | 9х5 | Низкий | 8 рабочих часов |
| Средний | 4 рабочих часа |
| Высокий | 2 рабочих часа |
| Критичный | 1 рабочий час |

\* - Данный режим оказания услуг предусматривает, что изменения конфигурации не затрагивают доступность / производительность продуктивных Систем, а в случае, если изменения затрагивают доступность / производительность продуктивных Систем, изменения проводятся во внерабочее время: рабочие дни с 20:00 до 7:00 (время московское), либо выходные и праздничные дни, с обязательным согласованием Заказчика.

Режим оказания Услуг 9х5 предусматривает оказание Услуг только по рабочим дням (в соответствии с законодательством Российской Федерации) с 10:00 до 19:00 (окно оказания Услуг).

Оказание Услуг по праздничным и выходным дням может производиться за отдельную оплату только по письменному предварительному согласованию с Заказчиком.

Приложение № 2

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

от « » 20\_\_ г.

|  |
| --- |
| Форма Акта сдачи приёмки услуг |

**Акт сдачи-приёмки услуг**

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от « » 20\_\_ г.

|  |  |
| --- | --- |
| г. Москва | «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |

Публичное акционерное общество «…» (ПАО «…»), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственность «КАЗНАЧЕЙСКИЕ СИСТЕМЫ» (ООО «КАЗНАЧЕЙСКИЕ СИСТЕМЫ»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Гришина Александра Викторовича, действующего на основании Устава, с другой стороны, именуемые в дальнейшем «Стороны», а каждая в отдельности – Сторона, составили настоящий Акт о нижеследующем:

1. Настоящий Акт составлен в подтверждение того, что оказаны следующие услуги:
	1. Базовая Техническая поддержка ПАК УПСК в период с … по … стоимостью: ;
	2. Базовая Техническая поддержка «Мультибанк для корпоративного казначейства» в период с … по … стоимостью:
	3. Базовая Техническая поддержка «Валютный контроль для корпоративного казначейства» в период с … по … стоимостью:
	4. Базовая Техническая поддержка «Финансовые сделки для корпоративного казначейства» в период с … по … стоимостью:
	5. Расширенная (*Корпоративная*) Техническая поддержка ПАК УПСК в период с … по … стоимостью: \_\_\_, в том числе:
		1. Услуги по реализации запросов на изменение стоимостью: …;
		2. Услуги по консультационной поддержке стоимостью: … .
	6. Работы (услуги), выполненные (оказанные) в рамках Заявки № \_\_\_ от \_\_\_\_ , стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
2. Результаты услуг по пунктам 1.2 и 1.3 подтверждены следующими отчетными документами: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и принятые представителем Заказчика по Договору № \_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г.
3. Услуги Исполнителем были оказаны полностью и в установленный срок.
4. Стоимость оказанных услуг \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ составила \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек, НДС не облагается в связи с применением Упрощенной системы налогообложения.
5. Стороны подтверждают, что вышеуказанные услуги были оказаны в соответствии с положениями Договора и что Стороны по вышеуказанным услугам претензий друг к другу не имеют.
6. Настоящий Акт составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |
| --- |
| Форму согласовали |

**Подписи Сторон:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель** | **Заказчик** |
| Генеральный директор |  |
| ООО «КАЗНАЧЕЙСКИЕ СИСТЕМЫ» | ООО « » |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** А.В. Гришин | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

Приложение № 3

к Договору № 20\_\_-AA\_\_\_ от « » 20\_\_ года

**Форма Заявки на выполнение работ (оказание услуг)**

|  |
| --- |
| НАЧАЛО ФОРМЫ |

**ЗАЯВКА НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ (ОКАЗАНИЕ УСЛУГ)**

к Договору № \_\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Номер заявки / Дата заявки |  | / |  |
| Исполнитель |  |
| Заказчик |  |
| Место оказания Услуг | *Пример: г. Москва* |
| Дата начала оказания Услуг |  |
| Дата окончания Услуг |  |
| Краткое описание Услуг |  |
| Ограничения и допущения: |  |
| **Стоимость Услуг, рублей** |  |
| Возмещаемые дополнительные расходы | *Пример: Да/Нет* |
| Особые условия |  |
| Порядок оплаты | *Пример:**Аванс в размере 50% от стоимости услуг по Заявке уплачивается в течение 10 (десяти) дней с момент подписания настоящей Заявки.**Пост-оплата в размере 50% от стоимости услуг по Заявке уплачивается в течение 10 (десяти) дней с момент подписания Акта об оказании Услуг по Заявке.* |
| Стоимость оказанных услуг определяется временем (трудозатратами специалистов Исполнителя), которое зафиксировано в Листах учета рабочего времени | *Пример:**Да/Нет* |
| Уполномоченный специалист Заказчика (подписание листов учета рабочего времени, координации оказания Услуг, передача документов, получение разъяснений в рамках оказания Услуг по Заявке и оперативного взаимодействия), ФИО, должность, электронная почта, телефон |  |
| Приложения | *Пример:**Приложение 1. Состав устанавливаемых лицензий**Приложение 2. План-график оказания услуг**Приложение 3. Стоимость работ и график оплаты* |

\*-Услуги Исполнителя не облагаются НДС в связи с применением Упрощенной системы налогообложения.

**Подписи Сторон:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель** | **Заказчик** |
| Генеральный директор | Генеральный директор |
| ООО «КАЗНАЧЕЙСКИЕ СИСТЕМЫ» | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ А.В. Гришин | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| КОНЕЦ ФОРМЫ |

**Подписи Сторон:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель** | **Заказчик** |
| Генеральный директор |  |
| ООО «КАЗНАЧЕЙСКИЕ СИСТЕМЫ» | ООО « » |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** А.В. Гришин | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

Приложение № 4

к Договору № …

от « » 20\_\_ г.

**Перечень видов финансовых сообщений, которые должны быть предоставлены заказчику в рамках технической поддержки ПАК УПСК**

| Банки | технология | Выписка | Рублевое платежное поручение | Заявление на перевод в валюте | Покупка валюты | Продажа валюты | Зарплатный реестр | Сообщение свободного формата (в банк) | Сообщение свободного формата (из банка) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ПАО "Сбербанк" | FinTechAPI/ УПШ | \* | \* | 4 мес. | 6 мес | 6 мес | 2 мес | 12 мес | 12 мес |
| "Газпромбанк" (АО) | Своe API | 3 мес | 3 мес | 4 мес | 6 мес | 6 мес | 6 мес | 12 мес | 12 мес |
| ОАО Банк «ФК Открытие» | ДиректБанк | 3 мес | 3 мес | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* |
| ПАО "Банк УРАЛСИБ" | ДиректБанк | 3 мес | 3 мес | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* |
| ПАО "Промсвязьбанк" | Свое API | \* | \* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* |
| АО "АБ "РОССИЯ" | ДиректБанк | 3 мес | 3 мес | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* |

*(продолжение на следующей странице)*

*(окончание)*

| Банки | технология | Сведения о валютных операциях | Справка о подтверждающих документах | СоК ВЭД (Паспорт сделки): постановка на учет | Изменения к СоК ВЭД (перевод в другой банк) | Снятие с учета СоК ВЭД | Распоряжение на обязательную продажу (РООП) | Ведомость банковского контроля |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ПАО "Сбербанк" | FinTechAPI/УПШ | 10 мес | 10 мес | 12 мес | 12 мес | 12 мес | 12 мес | 12 мес |
| "Газпромбанк" (АО) | Своe API | 10 мес | 10 мес | 12 мес | 12 мес | 12 мес | 12 мес | 12 мес |
| ОАО Банк «ФК Открытие» | ДиректБанк | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* |
| ПАО "Банк УРАЛСИБ" | ДиректБанк | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* |
| ПАО "Промсвязьбанк" | Свое API | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* |
| АО "АБ "РОССИЯ" | ДиректБанк | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* |

\*- поставка функционала выполняется в рамках Лицензионного договора.

\*\* - срок предоставления начинается с момента, когда банк подтвердит наличие у себя функциональности прямой интеграции.

\*\*\* - означает то, что не доступно на стороне банка, лицензия на использование документа не передается. В случае подтверждения банком, что документ доступен для обмена по схеме host-to-host, такой документ может быть доставлен в рамках поддержки и подписания нового Лицензионного договора.

Каждое наименование документа в приведенной выше таблице является одним Финансовым сообщением.

**Подписи Сторон:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель** | **Заказчик** |
| Генеральный директор |  |
| ООО «КАЗНАЧЕЙСКИЕ СИСТЕМЫ» | ООО « » |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** А.В. Гришин | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |