

**ДОГОВОР**  
**на оказание услуг по технической поддержке**

**от** \_\_\_\_\_ **202**\_\_ **г. №** \_\_\_\_\_

**г. Санкт-Петербург**

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА
2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН
3. ОБЩАЯ ЦЕНА ДОГОВОРА. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ
4. СДАЧА-ПРИЕМКА
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН
6. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА
7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА
8. ПРИЛОЖЕНИЯ К ДОГОВОРУ

Приложение № 1 «Общие условия исполнения Договора»;

Приложение № 2 «Условия оказания услуг по технической поддержке»;

Приложение № 3 «Форма Акта»;

Приложение №4 «Форма Отчета».

Приложение №5 «Порядок взаимодействия Сторон по обеспечению безопасности информационных ПАО «РОСТЕЛЕКОМ»

9. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН  
ПОДПИСИ СТОРОН

\_\_\_\_\_, « \_\_\_\_\_ », в лице \_\_\_\_\_, действующ \_\_\_\_\_ на основании \_\_\_\_\_ [поле «Представитель стороны» подлежит исключению при подготовке проекта договора в составе закупочной документации, и подписываемого Сторонами по итогам процедуры закупки в системе ЭДО с помощью ЭП], именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны, и Публичное акционерное общество «Ростелеком» («ПАО «Ростелеком»), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании доверенности \_\_\_\_\_ г., с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», заключили настоящий договор № \_\_\_\_\_ на оказание услуг (далее – «Договор») о нижеследующем

### Термины и определения

Нижеуказанные определения, написанные с заглавной буквы, используются в настоящем Договоре в значениях, установленных настоящим разделом:

«**Правообладатель**» (или «**Правообладатель ПО**») – лицо, которому принадлежит исключительное право на ПО в полном объеме.

«**Программное обеспечение**» (или «**ПО**») – программы для ЭВМ, указанные в Договоре и в Приложениях к нему.

«**Рабочий день**» – промежуток времени с 10.00 до 19.00 по Московскому времени за исключением выходных (суббота, воскресенье) и праздничных нерабочих дней, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

«**Рабочий час**» – период времени продолжительностью 60 минут в течение суток, в пределах Рабочего дня.

«**Система**» – Система Активации Услуг Макрорегионального филиала «Северо-Запад» ПАО Ростелеком.

«**Техническая поддержка**» – действия (деятельность) Исполнителя, направленная на оказание помощи Заказчику в диагностировании и устранении различных проблем, возникающих в процессе эксплуатации Системы.

«**Услуги**» (или «**Услуги по технической поддержке**») – услуги по технической поддержке, которые Заказчик заказывает у Исполнителя. Состав Услуг, требования к Услугам и условия их оказания определены в Приложении № 2 к Договору.

Иные термины и определения содержатся в Приложениях к Договору.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. В рамках настоящего Договора в соответствии с Приложением № 2 к Договору, Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги технической поддержки (далее – «Услуги»), а Заказчик обязуется принять и оплатить услуги в соответствии с условиями Договора.

1.2. Сроки оказания Услуг: в течение 12 месяцев с даты подписания настоящего Договора, но не ранее 13.04.2022.

1.3. Состав Услуг, требования к Услугам, условия их оказания установлены в Приложении № 2 к Договору.

1.4. Место оказания Услуг: Услуги оказываются удаленно, по месту нахождения Исполнителя и/или по месту нахождения Заказчика.

## **2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **2.1. Права Заказчика:**

2.1.1. Заказчик вправе в любое время в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения обязательств по Договору путем направления соответствующего уведомления. Договор считается прекращенным с момента доставки Исполнителю данного уведомления, если в нем не установлен иной срок. В случае прекращения Договора по указанному в настоящем пункте основанию Исполнитель возвращает Заказчику все суммы, полученные им в качестве аванса по Договору (если применимо), а Заказчик оплачивает документально подтвержденные фактически понесенные Исполнителем расходы, направленные на исполнение обязательств по Договору.

### **2.2. Права Исполнителя:**

2.2.1. Исполнитель вправе в любое время в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения обязательств по Договору с последующим полным возмещением Заказчику убытков путем направления соответствующего уведомления. Договор считается прекращенным с момента доставки Заказчику данного уведомления, если в нем не установлен иной срок

### **2.3. Обязанности Заказчика:**

2.3.1. Своевременно, в порядке, указанном в п.3.2. Договора, оплатить Услуги.

2.3.2. Своевременно предоставлять Исполнителю информацию, необходимую для оказания Услуг по настоящему Договору, по его письменному запросу

2.3.3. На время выполнения Услуг по Договору Заказчик обеспечивает Исполнителю беспрепятственный доступ к местам оказания Услуг, предоставляет Исполнителю помещение на охраняемой территории для хранения оборудования, материалов, инструментов и прочего имущества Исполнителя, необходимого для оказания Услуг по настоящему Договору, обеспечивает время из расчета не менее 8 часов в день в соответствии с режимом рабочего времени Заказчика. В случае нарушения указанных требований, срок оказания Услуг переносится на время вынужденной задержки с письменным уведомлением Заказчика. Доступ работников Исполнителя на территорию объектов Заказчика для оказания Услуг производится с учетом всех требований внутренних нормативных документов Заказчика, определяющих правила доступа на такие объекты.

2.3.4. В случае необходимости предоставления Исполнителю удаленного доступа к внутренней сети Заказчика для оказания Услуг, такой доступ предоставляется с использованием средств криптографической защиты информации в соответствии с внутренними нормативными документами Заказчика.

2.3.5. Заказчик обеспечивает доступность и работоспособность оборудования и систем, с которыми выполняется интеграция в рамках настоящего Договора.

### **2.4. Обязанности Исполнителя:**

2.4.1. Оказать Заказчику Услуги согласно п.1.1. настоящего Договора.

2.4.2. Оказать Услуги в установленные п.1.2. Договора сроки.

2.4.3. Предоставить Заказчику полную и точную информацию об Услугах.

2.4.4. В случае невозможности оказания Услуг либо изменения условий их оказания, письменно незамедлительно информировать об этом Заказчика.

## **3. ОБЩАЯ ЦЕНА ДОГОВОРА. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

3.1. Стоимость Услуг, оказываемых Исполнителем по настоящему Договору (Общая цена Договора), составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копеек, кроме того НДС в соответствии с законодательством Российской Федерации Расчеты между Сторонами производятся в Российских Рублях. Общая цена Договора является твердой и изменению не подлежит. Исполнитель не вправе требовать увеличения Общей цены Договора, в том числе в случае, когда в момент определения Общей цены Договора исключалась возможность предусмотреть полный объем расходов, необходимых для исполнения настоящего Договора.

3.2. Оплата оказываемых Исполнителем Услуг осуществляется в следующем порядке: Оплата Услуг производится Заказчиком в течение 45 (сорока пяти) календарных дней [15 (пятнадцати) рабочих дней, если Исполнитель относится к категории Малых и Средних Предприятий] с даты подписания Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных Услуг и предоставления соответствующей счет-фактуры. Счет-фактура выставляется одновременно с Актом сдачи-приемки оказанных Услуг.

#### 4. СДАЧА-ПРИЕМКА

4.1. Сдача-приемка оказанных Услуг осуществляется уполномоченными представителями Сторон путем подписания Акта сдачи-приемки оказанных Услуг (далее – Акт, форма приведена в Приложении № 3 к Договору). Приемка оказанных Услуг осуществляется последним днем каждого календарного квартала (в течение срока оказания Услуг по настоящему Договору) на сумму, равную  $\frac{1}{4}$  стоимости настоящего Договора, если Услуги оказывались полный квартал, или пропорциональную количеству календарных дней в отчетном периоде, если Услуг оказывались не полный календарный квартал.

4.2. Не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты окончания каждого календарного квартала, Исполнитель направляет Заказчику Отчет об оказанных Услугах (далее - Отчет). Форма Отчета приведена в Приложении № 4 к настоящему Договору. Отчет предоставляется по электронной почте на адрес Заказчика, указанный в п. 6.7 Договора (сканированная копия, подписанная Исполнителем, и документ в формате «Word»). Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения Отчета по электронной почте направляет Исполнителю по электронной почте на адрес Исполнителя, указанный в п. 6.7 Договора, сканированную копию подписанного Отчета либо сканированную копию мотивированного отказа от его подписания. В случае предоставления Заказчиком мотивированного отказа от подписания Отчета Исполнитель в течение 1 (одного) рабочего дня после предоставления Заказчиком мотивированного отказа обязан доработать Отчет и представить его на повторное утверждение Заказчику. В случае непредставления Отчета Исполнителем или несогласия Заказчика с Отчетом, Заказчик вправе не подписывать Акт. Не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты получения сканированной копии подписанного Заказчиком Отчета по электронной почте Исполнитель обязуется направить в адрес Заказчика подписанный Отчет в оригинале. По окончании срока оказания Услуг (п.1.2. Договора) в течение 5 (пяти) рабочих дней Исполнитель направляет Заказчику для подписания Акт в двух экземплярах, подписанный со своей стороны если иное не содержится в Приложении № 2 к Договору.

4.3. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Акта, полученного в порядке п. 4.2. Договора, подписывает Акт либо направляет мотивированный отказ от его подписания.

4.4. В случае несоответствия Услуг требованиям Приложения № 2, а также другим условиям Договора, Заказчик направляет Исполнителю письменный мотивированный отказ от подписания Акта, с перечнем и сроками необходимых

доработок. Исполнитель обязан своими силами и за свой счет в срок, указанный в таком отказе устранить допущенные в оказанных Услугах недостатки. После такого устранения Акт подписывается Сторонами в сроки и в порядке, предусмотренные п.4.3. Договора. В случае если Исполнитель не устранил указанные в мотивированном отказе недостатки в обозначенные Заказчиком сроки, Заказчик вправе соразмерно уменьшить стоимость Услуг либо отказаться от приемки Услуг по Договору.

4.5. Услуги считаются оказанными Исполнителем с момента подписания Сторонами Акта.

4.6. Стороны признают, что с момента передачи Результатов Услуг (результатов интеллектуальной деятельности или средств индивидуализации) Исполнителем и до исполнения Заказчиком обязанности по его оплате, Результаты Услуг не будут находиться в залоге у Исполнителя.

## **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

5.1. Исполнитель несет ответственность за несоблюдение сроков оказания Услуг, в том числе сроков исполнения отдельных обязательств в рамках оказания Услуг (например, сроков устранения ошибок, сроков полного восстановления работоспособности Системы и т.п.) в соответствии с п.12.2. Условий оказания услуг по технической поддержке (Приложение №2 к Договору),

5.2. Исполнитель вправе требовать от Заказчика выплаты неустойки в размере 1/365 действующей ключевой ставки ЦБ РФ от суммы, просроченной к оплате, за каждый день просрочки в случае нарушения Заказчиком сроков осуществления расчета, предусмотренного п.3.2. Договора.

5.3. Если Услуги были оказаны не в полном объеме или ненадлежащим образом, Заказчик вправе по своему усмотрению потребовать соразмерного уменьшения стоимости Услуг, перенести сроки оказания Услуг на более поздний срок, отказаться от исполнения Договора, а также потребовать выплаты неустойки в размере 5 % (десять процентов) от Общей цены Договора.

5.4. Если иное не будет прямо предусмотрено Сторонами в Договоре, за каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательства по Договору, которое не имеет стоимостного выражения (за исключением просрочки исполнения), Заказчик вправе взыскать с него штраф в размере 1% (один процент) от Общей цены Договора за каждый факт нарушения.

5.5. Положения об ответственности Сторон также содержатся в иных разделах Договора и Приложениях к нему.

## **6. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА**

6.1. Отдельные условия исполнения Договора, определены в Приложении № 1 «Общие условия исполнения Договора» (далее – Условия).

6.2. Условия подлежат исполнению Сторонами в полном объеме с учетом положений настоящего раздела Договора за исключением следующих изъятий: Раздел 13 Условий, Раздел 8 Условий.

6.3. В соответствии с п.2.5. Условий Стороны определяют следующих лиц для коммуникаций по вопросам сверки расчетов:

6.3.1. Контактные данные Исполнителя для коммуникаций по вопросам сверки расчетов **[необходимо заполнить]:**

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О)

\_\_\_\_\_ (Должность)

\_\_\_\_\_ (Контактные данные: телефон, электронная почта).

6.3.2. Контактные данные Заказчика для коммуникаций по вопросам сверки расчетов: Осипова Виктория Владимировна, Ведущий инженер V.Osipova@nw.rt.ru, т. (812)719-97-87 .

6.4. В соответствии с п.4.5.1. Условий под существенным нарушением Договора Стороны понимают условия Договора и Приложений к нему прямо названные таковыми.

6.5. Пункт 4.6. Условий Сторонами не применяется.

6.6. Каждая из Сторон вправе обратиться с иском о разрешении споров, указанных в п.5.4. Условий, в Арбитражный суд Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

6.7. В соответствии с п. 7.4. Условий Стороны в целях исполнения Договора назначают следующих ответственных лиц:

6.7.1. Контактная информация и ответственные лица Исполнителя  
*[необходимо заполнить]*:

_____	(Ф.И.О)	
_____	(Должность)	
_____	(Контактные данные:	телефон,
электронная почта)		

6.7.2. Контактная информация и ответственные лица Заказчика  
Осипова Виктория Владимировна, Ведущий инженер V.Osipova@nw.rt.ru, т. (812)719-97-87.

6.8. По Договору Стороны не применяют положения раздела 8.

6.9. Условия о конфиденциальности регулируются соглашением, предусмотренным в Приложении № 1 к Условиям «Соглашение о конфиденциальности».

6.10. В части привлечения к исполнению обязательств по Договору третьих лиц Стороны руководствуются подпунктом 14.1.1. Условий.

6.11. В целях исполнения обязательств по настоящему Договору Исполнитель получает доступ к информационным ресурсам Заказчика, перечень которых, а также порядок взаимодействия Сторон при их использовании определен в Приложении №5 к Договору.

6.12. В случае противоречия между условиями Договора и Условиями, преваляющую силу будут иметь условия Договора.

## **7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

7.1. Настоящий Договор считается заключённым и вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует до исполнения Сторонами своих обязательств.

## **8. ПРИЛОЖЕНИЯ К ДОГОВОРУ**

8.1. Неотъемлемой частью Договора являются:

Приложение № 1 «Общие условия исполнения Договора»;

Приложение № 2 «Условия оказания Услуг по технической поддержке»;

Приложение № 3 «Форма Акта»;

Приложение № 4 «Форма Отчета»;

Приложение № 5 «Порядок взаимодействия Сторон по обеспечению безопасности информационных ресурсов ПАО «Ростелеком».

## 9. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

*[нижеуказанный раздел «ПОДПИСИ СТОРОН» подлежит исключению при подготовке проекта договора в составе закупочной документации, и подписываемого Сторонами по итогам процедуры закупки в системе ЭДО с помощью ЭП]*

### ПОДПИСИ СТОРОН

#### ЗАКАЗЧИК

#### Исполнитель

##### ПАО «Ростелеком»

191167, г. Санкт-Петербург, Синопская наб.,  
д. 14, лит. А.

Банковские реквизиты:

Р/с № 40702810942020002415

в ВОЛГО-ВЯТСКИЙ БАНК ПАО  
СБЕРБАНК

К/с № 30101810900000000603

БИК 042202603

ОГРН 1027700198767

ОКВЭД 61.10

Адрес для корреспонденции:

МРФ «Северо-Запад» ПАО «Ростелеком»

191167, г. Санкт-Петербург, Синопская наб.,  
д. 14, лит. А

ИНН 7707049388/ КПП 784243002

#### ЗАКАЗЧИК

#### ИСПОЛНИТЕЛЬ

\_\_\_\_\_/

\_\_\_\_\_/

М.П.

**Общие условия исполнения Договора**

Общие условия исполнения Договора в редакции №6 являются неотъемлемой частью Договора, размещены на официальном сайте ПАО «Ростелеком» <https://www.company.rt.ru/about/disclosure/>, подлежат исполнению Сторонами в полном объеме, за исключением случаев, когда в Договоре прямо указаны соответствующие изъятия

ЗАКАЗЧИК

ИСПОЛНИТЕЛЬ

\_\_\_\_\_/                      /

\_\_\_\_\_/

М.П.

Приложение № 2  
к Договору на оказание услуг по технической поддержке № \_\_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

## **УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ**

### **СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ (SLA) ПО РАСШИРЕННОМУ СЕРВИСНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ СИСТЕМЫ АКТИВАЦИИ УСЛУГ**

Санкт-Петербург,

2022 г.

## Содержание:

<b><u>1.</u></b>	<b><u>ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ.</u></b>	<b><u>12</u></b>
<b><u>2.</u></b>	<b><u>ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.</u></b>	<b><u>12</u></b>
<b><u>3.</u></b>	<b><u>ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ И РЕГЛАМЕНТ ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ.</u></b>	<b><u>12</u></b>
<b><u>4.</u></b>	<b><u>ФУНКЦИИ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ЗАКАЗЧИКА</u></b>	<b><u>15</u></b>
<b><u>5.</u></b>	<b><u>ОБРАБОТКА ЗАЯВОК ЗАКАЗЧИКА И ИХ КЛАССИФИКАЦИЯ.</u></b>	<b><u>15</u></b>
<b><u>6.</u></b>	<b><u>ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ ИНЦИДЕНТАМИ</u></b>	<b><u>16</u></b>
<b><u>7.</u></b>	<b><u>ПРИОРИТЕЗАЦИЯ ЗАЯВОК.</u></b>	<b><u>17</u></b>
<b><u>8.</u></b>	<b><u>ЗОНЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ</u></b>	<b><u>18</u></b>
<b><u>9.</u></b>	<b><u>АДМИНИСТРАТИВНАЯ ЭСКАЛАЦИЯ.</u></b>	<b><u>18</u></b>
<b><u>10.</u></b>	<b><u>ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТЧЕТОВ.</u></b>	<b><u>19</u></b>
<b><u>11.</u></b>	<b><u>ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ.</u></b>	<b><u>19</u></b>
<b><u>12.</u></b>	<b><u>ФИНАНСОВАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ КОЭФФИЦИЕНТА ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ.</u></b>	<b><u>20</u></b>
<b><u>13</u></b>	<b><u>СПЕЦИФИКАЦИЯ СИСТЕМЫ</u></b>	<b><u>21</u></b>

## 1. Предмет Соглашения.

Соглашение об уровне предоставляемых услуг (Service Level Agreement, SLA) по технической поддержке системы активации услуг (далее – «Системы») компании ПАО «Ростелеком», расположенной по адресу Санкт-Петербург, ул. Большая Морская, д.20 лит.А, помещение 3-2, (далее – «Соглашение») является основным документом, определяющим количество, объем, состав услуг по технической поддержке Системы Заказчика (далее – «Услуги»), предоставляемых Исполнителем Заказчику.

Целью настоящего документа является взаимно согласованное Сторонами детальное описание Услуг, порядок их предоставления, а также определение качественных показателей уровня предоставляемых Услуг и их взаимосвязь со степенью ответственности Исполнителя за их несоблюдение.

## 2. Термины и определения.

**«Время реакции»** на заявку – это промежуток времени с момента регистрации заявки Исполнителем до принятия заявки в работу инженером соответствующей квалификации.

**«Инцидент»** - инцидентом считается отклонение в функционировании Системы от требований технической документации, включенной в комплект Системы при ее приобретении Заказчиком.

**«Инженер Заказчика»** - дежурный специалист Заказчика, осуществляющий техническую поддержку Системы, первичную диагностику и устранение неисправностей.

**«Сервисный Инженер»** - дежурный специалист Исполнителя, осуществляющий техническую поддержку Системы Заказчика и выезд к Заказчику для устранения неисправности.

**«Приоритет Заявки»** - степень важности и срочности решения указанной в Заявке проблемы с соответствующим уровнем вмешательства в зависимости от значимости неисправности и степени влияния проблемы на бизнес Заказчика.

**«ЦТП»** - центр технической поддержки Исполнителя

## 3. Перечень Услуг и регламент их предоставления.

Перечень основных задач расширенного сервисного обслуживания Системы Заказчика и регламент их предоставления указан в **Таблице 1**.

*Таблица 1. Перечень Услуг.*

№ п/п	Наименование услуги	Регламент предоставления
1.	Регистрация Заявок на техническую поддержку Системы Заказчика от	Круглосуточно, по факту

№ п/п	Наименование услуги	Регламент предоставления
	инженеров Заказчика через портал Исполнителя, либо по телефону или e-mail ЦТП Исполнителя.	поступления Заявок.
2.	Предоставление консультаций по эксплуатации Системы инженерам Заказчика.	В рабочие дни с 10:00 до 19:00 Московского времени, по факту поступления Заявок.
3.	Предоставление консультаций по возможностям и срокам настройки или доработки Системы при планировании Заказчиком запуска новых услуг или внедрения на сети Заказчика нового оборудования и платформ предоставления услуг.	В рабочие дни с 10:00 до 19:00 Московского времени, по факту поступления Заявок.
4.	Удаленное исполнение Заявок, связанных с решением проблем, возникающих в процессе эксплуатации Системы (инцидентов).	В рабочие дни с 10:00 до 19:00 Московского времени, по факту поступления Заявок. По инцидентам 1 и 2 приоритета восстановление работоспособности Системы во внерабочее время производится по согласованию сторон.
5.	Выезд специалиста Исполнителя на объект Заказчика для устранения неисправности.*	В рабочие дни с 10:00 до 19:00 Московского времени, по факту поступления Заявок. По инцидентам 1 и 2 приоритета восстановление работоспособности Системы во внерабочее время производится по согласованию сторон.
6.	Привлечение экспертов производителя для решения инцидентов, путем размещения запросов (case) в службе технической поддержки производителя ПО.**	В рабочие дни с 10:00 до 19:00 Московского времени, по факту поступления Заявок. По инцидентам 1 и 2 приоритета восстановление работоспособности Системы во внерабочее время производится по согласованию сторон.

№ п/п	Наименование услуги	Регламент предоставления
7.	Выполнение работ по диагностике и решению проблем с базовым ПО **, по заданиями и рекомендациям службы технической поддержки производителя ПО.	В рабочие дни с 10:00 до 19:00 Московского времени, по факту поступления Заявок. По инцидентам 1 и 2 приоритета восстановление работоспособности Системы во внерабочее время производится по согласованию сторон.
8.	Закрепление за Заказчиком выделенного менеджера проектов Исполнителя, обеспечивающего максимально эффективное выполнение обязательств по поддержке комплекса Заказчика.	Менеджер проектов назначается при заключении Договора.
9.	<p>Ежемесячное профилактическое обслуживание посредством удаленного доступа и/или на объекте Заказчика – включает в себя:</p> <p>Диагностика работоспособности компонентов</p> <p>Диагностика производительности работы</p> <p>Оптимизация настроек системы в соответствии с текущей нагрузкой</p> <p>Анализ использования дискового пространства, очистка логов и временных файлов.</p> <p>Резервирование настроек.</p>	В рабочие дни с 10:00 до 19:00 Московского времени, по рекомендациям Исполнителя или при поступлении заявки от Заказчика.
10.	Предоставление и установка версий ПО с исправленными ошибками.	В рабочие дни с 10:00 до 19:00 Московского времени, по рекомендациям Исполнителя или при поступлении заявки от Заказчика.
11.	Обновление Документации по Системе.	В рабочие дни с 10:00 до 19:00 Московского времени, по мере формирования.

\* Решение о необходимости выезда принимает Исполнитель.

\*\* При наличии действующей сервисной поддержки от производителя.

#### **4. Функции Исполнителя и Заказчика.**

4.1 Все работы по изменению конфигурации Системы, кроме перечисленных в п.4.2, производятся специалистами Исполнителя. Зона ответственности Исполнителя обозначена в п. 8.

4.2 Заказчик своими силами может выполнять следующие работы на объектах:

- Администрирование систем в соответствии с «Руководством администратора».

Любые другие работы по изменению конфигурации Системы специалистам Заказчика выполнять запрещено.

При выявлении Исполнителем случаев изменения конфигурации Системы специалистами Заказчика, приведших к неисправности, работы Исполнителя по восстановлению работоспособности Системы оплачиваются как дополнительная услуга.

4.3 Заказчик обязан предоставить Исполнителю неограниченный удаленный защищенный доступ с пропускной способностью не менее 1Мбит/сек в подсеть, выделенную для Системы. В рамках обеспечения удаленного доступа Заказчик и Исполнитель согласовывают регламент и схему предоставления такого доступа, которые оформляются дополнительным соглашением к Договору.

#### **5. Обработка заявок Заказчика и их классификация.**

Предоставление Исполнителем Услуг осуществляется по Заявкам Заказчика. Заявки направляются Исполнителю в следующем порядке:

5.1 Заявка может быть сформирована по телефону \_\_, через веб-портал \_\_ или по электронной почте на адрес\_\_.

5.2 Заявка должна содержать следующую информацию:

- контактная информация
  - ФИО и контактный телефон лица, направившего Заявку
- тип Заявки
  - инцидент
  - запрос на консультацию
- приоритет Заявки
- детальное описание инцидента или вопроса
- последовательность действий, позволяющая воспроизвести инцидент

5.3 Подтверждением принятия Заявки является уведомление Исполнителя, которое отправляется Заказчику по электронной почте и содержит номер зарегистрированной заявки.

5.4 При поступлении заявки через веб-портал или по телефону Исполнителя назначение приоритета Заявке производит Заказчик. При поступлении заявки через e-mail Исполнителя Заявке присваивается Приоритет 3. Сервисный инженер Исполнителя вправе изменить приоритет заявки в соответствии с Таблицей 3.

5.5 Запросы на решение инцидентов и предоставление консультаций со стороны Заказчика размещают уполномоченные инженеры Заказчика (Таблица 2).

**Таблица 2. Список инженеров Заказчика, уполномоченных на размещение инцидентов и заявок на консультацию.**

<b>№</b>	<b>Фамилия, Имя, Отчество</b>	<b>Должность</b>	<b>Телефон</b>	<b>E-Mail</b>
1	Лукашов Александр Анатольевич	Руководитель группы мониторинга информационных систем	(812)601-7206	A.Lukashov@nw.rt.ru
2	Морозов Алексей Олегович	Ведущий инженер-программист	(812) 604-4154 (812) 401-8339	A.Morozov@nw.rt.ru
3	Бастиионов Сергей Владимирович	Начальник отдела архитектуры и системного анализа Центра компетенций по развитию информационных систем и платформ ООО «РТК ИТ»	(812)401-8111	Sergey.Bastionov@RT.RU

5.6 При размещении заявок сотрудниками Заказчика не включенными в табл.2 показатели качества оказываемых услуг могут отличаться от представленных в п.11.

## **6. Процедура управления инцидентами**

- 6.1 Сервисный инженер Исполнителя производит удаленную диагностику и анализирует проблему.
- 6.2 При необходимости Сервисный инженер привлекает инженера Заказчика для диагностики проблемы.
- 6.3 В случае если известен способ решения проблемы, Сервисный инженер удаленно решает проблему.
- 6.4 В случае невозможности удаленного решения проблемы Сервисный инженер Исполнителя привлекает для решения проблемы инженеров Заказчика или организует командировку специалистов Исполнителя на объект Заказчика.
- 6.5 В случае необходимости Исполнитель самостоятельно привлекает специалистов производителя программного обеспечения для решения инцидентов (при наличии действующей сервисной поддержки Заказчика от производителя).
- 6.6 После решения инцидента, Сервисным инженером производится контроль результатов.
- 6.7 В случае успешного решения инцидента Сервисный инженер информирует об этом представителей Заказчика, и получает от них подтверждение достижения желаемого результата.

- 6.8 После получения подтверждения Сервисный инженер при необходимости вносит соответствующие изменения в документацию.
- 6.9 Если в течение 1 (одного) рабочего дня с момента отправки Заказчику запроса на подтверждение закрытия заявки от Заказчика не поступило ни подтверждения, ни информации о том, что заявка не решена, заявка считается закрытой.
- 6.10 В случае получения Исполнителем обоснованных претензий Заказчика в течение 1 (одного) рабочего дня с момента отправки Заказчику запроса на подтверждение закрытия заявки, заявка будет считаться невыполненной, а отсчет времени исполнения заявки будет продолжаться с момента получения Исполнителем по электронной почте письменной претензии Заказчика.
- 6.11 В случае получения Исполнителем письменных претензий Заказчика более чем через 1 (один) рабочий день с момента отправки Заказчику запроса на подтверждение закрытия заявки, Заявка будет считаться вновь полученной, и регистрироваться как новая.
- 6.12 Если решение проблемы невозможно при существующей архитектуре Системы по причинам, не зависящим от производителя программного обеспечения и Исполнителя, производится внесение необходимых изменений на основе дополнительных соглашений.

## 7. Приоритезация Заявок.

**Приоритет Заявки** – степень важности и срочности решения указанной в Заявке проблемы с соответствующим уровнем вмешательства. Приоритет Заявки определяется Заказчиком в зависимости от масштаба отказа и степени влияния проблемы на бизнес Заказчика.

Приоритет присваивается Заявке на основании приведенных в **Таблице 3** характеристик и может быть изменен по взаимному соглашению Сторон, либо в одностороннем порядке Исполнителем, после проведения диагностики.

*Таблица 3. Критерии для определения приоритетов Заявок.*

Приоритет 1 (Наивысший)	Приоритет 2 (Высокий)	Приоритет 3 (Средний)	Приоритет 4 (Низкий)
<b>Количество и значимость отказавшего ПО</b>			
Система Заказчика, на которую распространяется действие Соглашения, полностью не работоспособна.	Система Заказчика, на которую распространяется действие Соглашения, частично не работоспособна. Часть сервисов не работоспособна.	Производительность Системы Заказчика, на которую распространяется действие Соглашения, значительно уменьшилась.	Работоспособность Системы Заказчика не нарушена. Заказчику необходима информация о процедурах эксплуатации Системы.

Влияние на бизнес Заказчика			
Ведет к невозможности предоставления услуг.	Создает значительные препятствия для предоставления услуг.	Создает незначительные препятствия для предоставления услуг.	Не создает препятствий для предоставления услуг.

## 8. Зоны ответственности

Зона ответственности Исполнителя ограничивается спецификацией системы приведенной в разделе 13. А также настройками и доработками системы, выполненными непосредственно Исполнителем и перечнем услуг, приведенным в разделе 3.

## 9. Административная эскалация.

Административная эскалация производится в следующих случаях:

- время реакции на Заявку превысило нормативное значение;
- время восстановления работоспособности превысило нормативное значение;
- прочие вопросы, которые не могут быть решены на текущем уровне.

Список контактных лиц для эскалации указан в **Таблице 4**.

*Таблица 4. Список контактных лиц.*

Уро- вень	Со стороны Исполнителя		Со стороны Заказчика	
	Ф.И.О.	Должность	Ф.И.О.	Должность
1			Бастионов Сергей Владимирович	Начальник отдела архитектуры и системного анализа Центра компетенций по развитию информационных систем и платформ ООО «РТК ИТ»
2			Маняк Дмитрий Юрьевич	Начальник отдела эксплуатации информационных систем и платформ

3			Петухов Андрей Владимирович	Заместитель директора макрорегионального филиала - Директор по информационным технологиям
---	--	--	-----------------------------	---

Зависимость уровня эскалации от времени исполнения заявки (по приоритетам) приведена в **Таблице 5**.

**Таблица 5. Уровни эскалации в зависимости от времени просрочки реакции на заявку (по приоритетам).**

Просрочено, рабочих часов	Уровень			
	1 Приоритет	2 Приоритет	3 Приоритет	4 Приоритет
2	1	1	1	1
4	2	1	1	1
8	3	2	1	1
24	3	3	2	2

#### **10. Предоставление отчетов.**

Отчеты предоставляются Исполнителем в Соответствии с Приложением №4 к Договору (Форма Отчета об оказанных Услугах за Отчетный период).

#### **11. Показатели качества оказываемых Услуг.**

Исполнитель гарантирует соблюдение следующих показателей качества уровня оказываемых Услуг:

- 11.1. Время реакции должно составлять не более 1 часа;
- 11.2. Время восстановления работоспособности Системы должно составлять не более 4 часов для заявок с Приоритетом 1.
- 11.3. Время восстановления работоспособности Системы должно составлять не более 8 часов в рабочие часы для заявок с Приоритетом 2.
- 11.4. Время восстановления работоспособности Системы должно составлять не более 72 часов в рабочие часы для заявок с Приоритетом 3, при условии поступления заявки в рабочие дни.
- 11.5. Время предоставления информации для заявок с Приоритетом 4 определяется по согласованию Сторон.

## 12. Финансовая ответственность Исполнителя в зависимости от коэффициента эффективности предоставляемых Услуг.

12.1. В качестве коэффициента эффективности оказываемых услуг берется процентное соотношение количества просроченных заявок к общему числу заявок, зарегистрированных в отчетный период времени с учетом уровня сервисного обслуживания:

$$K_{\text{эффективности}} = \frac{N_{\text{просроченных заявок}}}{N_{\text{принятых заявок}}} \times 100\%$$

12.2. Финансовая ответственность Исполнителя зависит от коэффициента эффективности оказываемых Услуг и отражена в **Таблице 6**.

**Таблица 6. Критерии финансовой ответственности.**

Интервал $K_{\text{эффективности}}$		Финансовая ответственность, %
0	10	0%
11	20	5%
21	30	15%
31	40	25%
41	50 и более	35%

В случае несоблюдения Исполнителем условий по уровням обслуживания, изложенным в п. 11 настоящего Приложения, Заказчик имеет право взимать пени, в размере, обозначенном в Таблице 6, в % от суммы, указанной в Акте сдачи-приемки за отчетный период времени.

Уплата пени не освобождает Стороны от выполнения обязательств по настоящему Договору.

Выплата пени производится только в случае предъявления письменных требований об их уплате.

### 13. Спецификация Системы

Действие данного Соглашения, распространяется на спецификацию Системы Заказчика, существующую на дату подписания Соглашения, а также на систему, доработанную в период действия данного Договора. Текущая конфигурация системы определяется следующими характеристиками:

#### 13.1. Услуги, поддерживаемые Системой

Система обеспечивает автоматизацию процессов активации и предоставления следующих услуг Triple-Play для абонентов – физических лиц:

- Доступ к сети Интернет (ШПД);
- IPTV (IP-телевидение);
- SIP (VoIP);
- УВО (охранная сигнализация);
- КТВ;
- ТФОП.

Система обеспечивает автоматизацию процессов активации и предоставления следующих услуг для абонентов – юридических лиц:

- Доступ к сети Интернет (ШПД);
- IP VPN L3;
- MPLS L2 VPN;
- Услуга канал ГОиЧС;
- Услуга канал Радио;
- Интерактивное телевидение (1-3 STB);
- Интерактивное телевидение (гостиницы);
- Телефония VoIP (1-4 FXS);
- Телефония VoIP (IAD 8-32 FXS);
- Услуга присоединения сети передачи данных и услуга по пропуску VoIP-трафика;
- SIP (VoIP);
- УВО (охранная сигнализация);
- КТВ;
- ТФОП;
- Wi-Fi.

Перечисленные выше услуги предоставляются с использованием следующих технологий доступа:

- xDSL;
- PON;
- FTTx;
- ТФОП;
- WiFi;
- Docsis;
- DVBC;
- MSAN.

### 13.2. Бизнес-процессы, автоматизируемые Системой

Система автоматизирует следующие бизнес – процессы:

- Подключение услуг;
- Отключение услуг;
- Приостановление услуг;
- Возобновление услуг;
- Смена тарифного плана;
- Смена сервиса;
- Смена порта доступа;
- Смена оператора дальней связи.

### 13.3. Выполнена интеграция со следующими сетевыми элементами и платформами предоставления услуг:

- Alcatel DSLAM 7300, 7302, NMS5620, AWS5523;
- Siemens DSLAM 5630, 5635, Access Integrator, HiE, HiG, HiR, HiQ;
- DSLAM LS-1540 и Broad Access;
- D-Link DVA-G3672b;
- система управления Huawei BMS N2000, NCE;
- система управления PON Eltex;
- Huawei OLT MA5680T;
- Huawei OLT MA58xx;
- Huawei ONT;
- SoftSwitch Siemens HIQ 4200;
- D-Link DES-1228, DES-3200, DES-3528, DES-3552;
- SmartLabs SDP;
- SoftSwitch Iskratel CS SI3000 и система управления openMN;
- Станции ТФОП типа MT-20, NEAX-SIGMA, DX-200, 5ESS, EWSD, UVS 210, Квант-Е;
- Система управления оконечным оборудованием Axiros ACS;
- MSAN Huawei MA5616, MA5600T;
- D-Link DES 1210, D-LINK DES-3200, D-LINK DGS-1210, D-LINK DGS-1100-06ME, D-LINK DES-1228, D-LINK DES-3528, D-LINK DES-3552, D-LINK DES-3526, D-LINK DES-3028;
- Juniper EX4200;
- Eltex MES3124(F);
- Eltex MES3324(F);
- Eltex MES 1124;
- Eltex MES 2308, 2408, 2428;
- Raisecom 2110, 2118, 2128;
- Raisecom 2608, 2624;
- Orion Alpha A18E;
- SNR-S2960, SNR-S2962, SNR-S2965;
- Система управления DVBC Contego;
- Система управления vIMS SoftSwitch Iskratel SI5000.

### 13.4. Выполнена интеграция с другими информационными системами ПАО «Ростелеком»:

- Автоматизированная биллинговая система на основе ПО BIS ПЕТЕРСЕВИС;
- Система учета сетевых ресурсов (DTD);
- Системы управления заказами (ЕСУЗ PON и ЕСУЗ ЮЛ).

**ЗАКАЗЧИК****ИСПОЛНИТЕЛЬ**

\_\_\_\_\_/        /

\_\_\_\_\_/ /  
**М.П.**

## Приложение № 3

к Договору на оказание услуг по технической поддержке № \_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

**Форма АКТА  
НАЧАЛО ФОРМЫ**

\_\_\_\_\_ дата акта \_\_\_\_\_

Акт №. \_\_\_\_\_

## Сдачи-приемки оказанных услуг

\_\_\_\_\_, далее Исполнитель, в лице \_\_\_\_\_, с одной стороны, и ПАО «Ростелеком», далее Заказчик, в лице Заместителя директора макрорегионального филиала «Северо-Запад» ПАО «Ростелеком» - Директора по информационным технологиям Макрорегионального филиала «Северо-Запад» ПАО «Ростелеком» Петухова Андрея Владимировича, действующего на основании \_\_\_\_\_ с другой стороны, составили настоящий акт о нижеследующем:

1. Исполнитель оказал услуги, согласно договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_.

№	Наименование услуг	Ед. измерения	Кол-во	Цена (руб.)	Сумма (руб.)	Сумма НДС 20% (руб.)	Всего с НДС 20% (руб.)

Всего: \_\_\_\_\_

Всего оказано услуг на сумму: \_\_\_\_\_

2. По качеству и срокам оказания услуг Заказчик к Исполнителю претензий не имеет *(при величине показателя К эффективности менее 10%)*.  
**ИЛИ**

Услуги оказаны в полном объеме, с оговоренным качеством и с нарушением сроков оказания услуг. *(при величине показателя К эффективности более 10%)*

Приложение №1 к акту сдачи приемки услуг «Отчет по инцидентам» (п.10. Приложения №2 к Договору)

От Заказчика

От Исполнителя

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ

**ЗАКАЗЧИК**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ**

\_\_\_\_\_ /

/

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

М.П.

**Приложение № 4**  
**к Договору на оказание услуг по**  
**технической поддержке № \_\_\_\_\_**  
**от \_\_\_\_\_ 20\_\_ года**

Форма Отчета  
об оказанных Услугах за период

- 1.1. Исполнитель осуществляет сбор статистической информации по всем инцидентам Заказчика, включая:
- Номер заявки
  - Услуга
  - Приоритет
  - Статус заявки
  - Аннотация заявки
  - РФ
  - Система/- модуль
  - Дата и время создания
  - Дата и время реакции на инцидент
  - Дата и время реакции
  - Дата и время закрытия
  - Дата и время последнего изменения
  - Автор
  - Нарушение SLA (да/нет)
  - Гарантийный случай (да/нет)
- 1.2. Дополнительно могут быть предоставлены отчеты по:
- характеру и причинам возникновения проблемы,
  - затронутым информационно-техническим ресурсам,
  - ходе и сроках устранения проблем.
- 1.3. На основании собранной информации Исполнитель анализирует динамику аварийности и/или падения производительности Системы Заказчика за отчетные периоды.
- 1.4. Результатом анализа будет вывод о соответствии инфраструктуры Заказчика требованиям надежности, доступности и производительности.
- 1.5. Исполнитель предоставляет сводные или подробные отчеты по сервисным случаям ежеквартально (чаще - по запросу Заказчика).
- 1.6. Детали исполнения должны храниться в трекере, отчет должен содержать статистическую информацию для построения отчетности и анализа.
- Форма отчета по инцидентам, предоставляемая Исполнителем совместно с актами сдачи-приемки Услуг, согласовывается Сторонами в процессе исполнения Договора.

Номер заявки	Тип заявки	Приоритет	Статус Заявки	Тема заявки	Описание проблемы	Система/модуль	Дата и время создания	Дата и время реакции на инцидент	Дата и время предоставления временного решения	Дата и время закрытия	Дата и время последнего изменения	Автор	Нарушение SLA (да/нет)	Гарантийный случай (да/нет)

**ЗАКАЗЧИК**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ**

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

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

М.П.

**Приложение № 5**  
**к Договору на оказание услуг по**  
**технической поддержке № \_\_\_\_\_**  
**от \_\_\_\_\_ 20\_\_ года**

Порядок взаимодействия Сторон по обеспечению безопасности информационных ресурсов  
ПАО «Ростелеком»

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия Сторон по обеспечению безопасности информационных ресурсов ПАО «Ростелеком» (далее – «Порядок взаимодействия») является неотъемлемой частью Договора, заключенного между ПАО «Ростелеком» и \_\_\_\_\_ [указывается наименование Контрагента] (далее – «Контрагент»), и определяет условия предоставления Контрагенту доступа к информационным ресурсам ПАО «Ростелеком», а также требования по обеспечению безопасности информационных ресурсов ПАО «Ростелеком».

1.2. В целях исполнения Договора Контрагенту предоставляется доступ к следующим информационным ресурсам ПАО «Ростелеком» – Система Активации Услуг Макрорегионального филиала «Северо-Запад» ПАО Ростелеком.

**1.3. Контрагент обязан:**

- соблюдать условия получения доступа к информационным ресурсам ПАО «Ростелеком» и условия работы с данными ресурсами, указанные в настоящем Порядке взаимодействия;
- не предоставлять третьим лицам доступ к информационным ресурсам ПАО «Ростелеком» без предварительного письменного согласия ПАО «Ростелеком»;
- обеспечивать конфиденциальность информации, содержащейся в информационных ресурсах ПАО «Ростелеком», не раскрывать и не передавать такую информацию третьим лицам без предварительного письменного согласия ПАО «Ростелеком».

1.4. Для взаимодействия с ПАО «Ростелеком» по организации доступа к информационным ресурсам ПАО «Ростелеком» и контроля исполнения требований настоящего Порядка взаимодействия Контрагент назначит и уведомит ПАО «Ростелеком» в письменной форме об уполномоченном представителе Контрагента в течение 3 (трех) рабочих дней с даты подписания Договора.

1.5. ПАО «Ростелеком» вправе осуществлять контроль соблюдения Контрагентом настоящего Порядка взаимодействия, а также участвовать в проведении совместных проверок и расследований по признакам и фактам нарушения Контрагентом требований настоящего Порядка взаимодействия.

**2. Безопасность рабочих мест**

2.1. Для доступа к информационным ресурсам ПАО «Ростелеком» Контрагент (третье лицо, привлекаемое Контрагентом для исполнения обязательств по Договору) обязан использовать

только лицензионное и официально приобретенное оборудование и программное обеспечение. Применение бесплатного или условно бесплатного программного обеспечения должно согласовываться с Департаментом корпоративной информационной безопасности КЦ ПАО «Ростелеком» (далее – ДКИБ КЦ ПАО «Ростелеком»).

2.2. Для доступа к информационным ресурсам ПАО «Ростелеком» Контрагент (третье лицо, привлекаемое Контрагентом для исполнения обязательств по Договору) обязан использовать программное обеспечение, предоставленное только ПАО «Ростелеком». Использование иного программного обеспечения должно согласовываться с ДКИБ КЦ ПАО «Ростелеком». Контрагент (третье лицо, привлекаемое Контрагентом) не вправе вносить любые изменения в предоставляемое ПАО «Ростелеком» программное обеспечение.

2.3. Настройки политик безопасности операционной системы рабочих мест Контрагента (привлекаемого Контрагентом третьего лица), с которых осуществляется доступ к информационным ресурсам ПАО «Ростелеком», должны соответствовать политикам, принятым в корпоративных автоматизированных информационных системах (далее – КАИС) ПАО «Ростелеком».

2.4. На рабочих местах Контрагента (привлекаемого Контрагентом третьего лица), с которых осуществляется доступ к информационным ресурсам ПАО «Ростелеком», использование программного обеспечения, не предназначенного для организации данного доступа, требует обязательного согласования с ДКИБ КЦ ПАО «Ростелеком».

2.5. Права пользователя на рабочем месте, с которого осуществляется доступ к информационным ресурсам ПАО «Ростелеком», должны быть ограничены и не должны позволять осуществлять действия по изменению программно-аппаратного обеспечения.

2.6. Права на изменение программно-аппаратного обеспечения, а также заведение новых пользователей и назначение им полномочий в системе, должны иметь специально назначенные работники Контрагента.

2.7. Применяемое Контрагентом (третьим лицом, привлекаемым Контрагентом) системное программное обеспечение должно своевременно обновляться с использованием автоматизированных средств обновлений.

2.8. Запрещается хранение конфиденциальной информации ПАО «Ростелеком» на неучтенных носителях информации, а также на жестких дисках рабочих станций Контрагента (привлекаемого Контрагентом третьего лица), с которых осуществляется доступ к информационным ресурсам третьих лиц и в сеть общего пользования Интернет.

2.9. Сегменты сетей Контрагента (привлекаемого Контрагентом третьего лица) и ПАО «Ростелеком» должны быть разделены средствами межсетевого экранирования с проведением строгой политики управления доступом в соответствии с политикой, принятой в КАИС ПАО «Ростелеком», в целях исключения доступа к неразрешенным объектам, а также использования неразрешенных протоколов, сервисов и служб.

### 3. Доступ к информационным ресурсам

3.1. Аутентификация работника Контрагента (работника третьего лица, привлекаемого Контрагентом) при доступе к информационным ресурсам ПАО «Ростелеком» должна

осуществляться с использованием механизмов усиленной двухфакторной аутентификации (с применением цифровых сертификатов). В отдельных случаях (система не поддерживает двухфакторную аутентификацию) возможно применение уникального персонального идентификатора и пароля. Парольная политика должна соответствовать требованиям, принятым в КАИС ПАО «Ростелеком».

3.2. Доступ к информационным ресурсам ПАО «Ростелеком» должен осуществляться только по доверенным каналам связи, принадлежащим ПАО «Ростелеком», в противном случае должны применяться механизмы шифрования на сетевом уровне. При применении шифрования должны использоваться алгоритмы шифрования, принятые ПАО «Ростелеком», ключи шифрования, выданные ДКИБ КЦ ПАО «Ростелеком».

3.3. Доступ к информационным ресурсам ПАО «Ростелеком» предоставляется только работникам Контрагента (работникам третьих лиц, привлекаемых Контрагентом) на основании заявки оформленной Контрагентом, подписанной уполномоченным представителем Контрагента, согласованной руководителем подразделения ПАО «Ростелеком» - владельцем ресурса, ИТ-подразделением ПАО «Ростелеком» и ДКИБ КЦ ПАО «Ростелеком».

3.4. Заявка на доступ к информационным ресурсам ПАО «Ростелеком» должна содержать: наименование информационного ресурса, необходимые права на доступ, ФИО пользователя, подразделение, должность, местонахождение рабочего места, контактный телефон, сетевой идентификатор пользователя (ей), DNS-имя компьютера (список) с которого будет осуществляться доступ.

3.5. Доступ работникам Контрагента (работниками третьих лиц, привлекаемых Контрагентом) к информационным ресурсам ПАО «Ростелеком» предоставляется исключительно для выполнения обязательств, предусмотренных Договором.

3.6. Доступ к информационным ресурсам ПАО «Ростелеком» предоставляется минимально необходимый для выполнения работниками Контрагентом (работниками третьих лиц, привлекаемых Контрагентом) своих должностных обязанностей в целях исполнения Договора. Контрагент несет ответственность за обоснованность запрашиваемого доступа, в том числе доступа для работников третьих лиц, привлекаемых Контрагентом.

3.7. Централизованный учет пользователей информационных ресурсов ПАО «Ростелеком» и его своевременная актуализация возлагается на уполномоченного представителя Контрагента.

3.8. Уволенные работники Контрагента (третьих лиц, привлеченных Контрагентом) должны быть лишены доступа со дня увольнения ко всем ресурсам ПАО «Ростелеком» без исключения. Ответственность за своевременное лишение доступа несет Контрагент. В целях своевременного лишения доступа к информационным ресурсам ПАО «Ростелеком» уполномоченный представитель Контрагента информирует ПАО «Ростелеком» не позднее 3 (трех) дней со дня увольнения работника с указанием фактической даты прекращения доступа. Контрагент обязан не реже 1 (одного) раза в месяц информировать ДКИБ КЦ ПАО «Ростелеком» об уволенных работниках и работниках, переведенных на другие должности.

3.9. Контрагент обязан обеспечивать журналирование (логирование) доступа своих работников и работников третьих лиц, привлекаемых Контрагентом, к информационным

ресурсам ПАО «Ростелеком» и по требованию предоставлять эту информацию ДКИБ КЦ ПАО «Ростелеком».

3.10. ПАО «Ростелеком» оставляет за собой право контролировать действия работников Контрагента (третьих лиц, привлекаемых Контрагентом) при осуществлении доступа к информационным ресурсам ПАО «Ростелеком» и приостанавливать доступ в случаях возникновения ситуаций, создающих угрозу информационной безопасности ПАО «Ростелеком», уведомив об этом Контрагента. Доступ восстанавливается после устранения выявленной угрозы на основании заявки, согласованной с ДКИБ КЦ ПАО «Ростелеком».

#### 4. Реагирование на инциденты информационной безопасности

4.1. Контрагент должен информировать ДКИБ КЦ ПАО «Ростелеком» обо всех случаях возникновения инцидентов информационной безопасности.

4.2. Контрагент должен безотлагательно предпринимать все необходимые меры по предотвращению и минимизации ущерба при возникновении инцидента информационной безопасности.

4.3. В случаях возникновения угроз информационной безопасности ПАО «Ростелеком» со стороны сети, рабочих мест или работников Контрагента (третьих лиц, привлекаемых Контрагентом), а также претензий со стороны государственных контролирующих органов или фактов нарушений, приведших к материальному ущербу, расследование осуществляет ДКИБ КЦ ПАО «Ростелеком» совместно с соответствующими подразделениями / работниками Контрагента.

#### 5. Применение средств защиты информации при предоставлении доступа к информационным ресурсам ПАО «Ростелеком» и работы с ними

5.1. Установка средств защиты информации Контрагентом (третьим лицом, привлекаемым Контрагентом) должна в обязательном порядке согласовываться с ДКИБ КЦ ПАО «Ростелеком».

5.2. Установка и ввод в эксплуатацию средств защиты информации должна осуществляться в соответствии с эксплуатационной и технической документацией.

5.3. Контрагент должен проводить разъяснения лицам, использующим средства защиты информации, правилам работы с ними.

5.4. Учет применяемых средств защиты информации, эксплуатационной и технической документации и носителей конфиденциальной информации возлагается на уполномоченного представителя Контрагента.

5.5. Контроль за соблюдением условий использования средств защиты информации возлагается на Контрагента.

5.6. Средства защиты информации, применяемые Контрагентом (третьим лицом, привлекаемым Контрагентом), должны быть подключены к централизованной Системе мониторинга информационной безопасности ПАО «Ростелеком».

## 6. Доступ в сеть Интернет

6.1. Доступ в сеть общего пользования Интернет с рабочих мест, с которых осуществляется доступ к информационным ресурсам ПАО «Ростелеком», должен осуществляться в соответствии с требованиями нормативных документов ПАО «Ростелеком» по использованию сети Интернет.

6.2. Доступ в сеть Интернет должен осуществляться только авторизованными пользователями через средства межсетевого экранирования, журналироваться автоматизированными средствами (Proxy-сервер), контролироваться антивирусным программным обеспечением и автоматизированными средствами обнаружения вторжений и аномалий (IDS). Политики безопасности указанных средств должны соответствовать требованиям ПАО «Ростелеком». Изменение политик безопасности должно согласовываться с ДКИБ КЦ ПАО «Ростелеком».

6.3. Контент-контроль доступа в сеть Интернет работниками Контрагента (третьих лиц, привлекаемых Контрагентом) должен осуществляться Контрагентом.

6.4. Взаимодействие работников Контрагента с Контрагентом (третьих лиц, привлекаемым Контрагентом) должно осуществляться только с использованием корпоративной электронной почты или специально организованных информационных систем.

6.5. Требования к передаче конфиденциальной информации должны определяться заключенным Сторонами соглашением о конфиденциальности.

## 7. Антивирусная безопасность

7.1. В целях непрерывного и комплексного обеспечения Контрагента (третьих лиц, привлекаемых Контрагентом) системой антивирусной безопасности, все рабочие места и сервера Контрагента (привлекаемых третьих лиц) должны быть оснащены лицензионным антивирусным программным обеспечением. За поддержание работоспособности антивирусного программного обеспечения и актуальности антивирусных баз назначается ответственный работник Контрагента или должен быть заключен договор на поддержку системы антивирусной безопасности.

7.2. Система антивирусной безопасности Контрагента (привлекаемых Контрагентом третьих лиц) должна состоять из трех уровней, каждый из которых должен иметь антивирусное программное обеспечение различных производителей:

- системы, которые непосредственно соединяются с сетью общего пользования;
- сервера: файловые, внутренние почтовые и сервера приложений;
- рабочие станции и сервера рабочих групп, удаленные или мобильные пользователи.

7.3. Система антивирусной безопасности должна иметь систему централизованного обновления и управления.

7.4. В случае если рабочее место, с которого осуществляется доступ к информационным ресурсам ПАО «Ростелеком», невозможно оснастить антивирусным программным

обеспечением, по согласованию с ДКИБ КЦ ПАО «Ростелеком» на рабочем месте должна быть создана замкнутая программная среда, не позволяющая осуществлять запуск любых приложений, кроме штатных.

## 8. Контроль состояния информационной безопасности

8.1. В целях проверки выполнения требований по информационной безопасности, а также предупреждения и своевременного выявления нарушений информационной безопасности в подразделениях Контрагента (привлекаемых Контрагентом третьих лиц) должен осуществляться контроль состояния информационной безопасности.

8.2. В случае возникновения инцидентов информационной безопасности при предоставлении доступа и использовании информационных ресурсов ПАО «Ростелеком» Контрагент обязан незамедлительно уведомить ПАО «Ростелеком», провести проверку с привлечением ДКИБ КЦ ПАО «Ростелеком» и устранить последствия.

## 9. Разъяснение персоналу

9.1. Контрагент обязан до момента предоставления доступа к информационным ресурсам ПАО «Ростелеком» осуществлять ознакомление работников Контрагента (третьих лиц, в случае их привлечения Контрагентом к исполнению Договора) с требованиями настоящего Порядка взаимодействия.

## 10. Ответственность

10.1. Контрагент несет ответственность за нарушение требований настоящего Порядка взаимодействия и обязан возместить ПАО «Ростелеком» убытки, возникшие у ПАО «Ростелеком» вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения Контрагентом указанных требований. Контрагент несет ответственность в полном объеме за нарушение требований настоящего Порядка взаимодействия своими работниками, а также третьими лицами, привлеченными Контрагентом для исполнения Договора.

10.2. При подозрении на мошенничество или иные преступления, а также в случаях нанесения материального ущерба ПАО «Ростелеком», явившиеся следствием нарушения требований настоящего Порядка взаимодействия, ПАО «Ростелеком» вправе передать соответствующие материалы в правоохранительные органы.

ЗАКАЗЧИК

ИСПОЛНИТЕЛЬ

\_\_\_\_\_ /

/

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