

ДОГОВОР № _____

г. Минск

« ____ » _____ 202_ г.

_____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____ с одной стороны и открытое акционерное общество «Белорусский межбанковский расчетный центр», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, далее именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по предоставлению услуг технического сопровождения (далее – услуги) системного программного обеспечения IBM центрального вычислительного комплекса автоматизированной системы межбанковских расчетов (далее – ПО) Заказчика согласно Перечню программного обеспечения, подлежащего техническому сопровождению (пункт 1.10 Приложения 1 к настоящему Договору).

1.2. Заказчик обязуется принять оказанные надлежащим образом услуги, своевременно и в полном объеме оплатить их в порядке, установленном настоящим Договором.

2. Порядок и условия оказания услуг

2.1. Перечень предоставляемых услуг по настоящему Договору определяется в Приложении 1 к настоящему Договору

2.2. Анализ корректировочных модулей и их инсталляции на системах Заказчика, предусмотренные пунктом 1.1 Приложения 1 к настоящему Договору, должны производиться: планово-периодически не позднее 10 календарных дней от даты поставки данных модулей Заказчику, внепланово – не позднее 5 календарных дней от даты обращения Заказчика при условии выпуска данных модулей производителем.

2.3. Периодический анализ использования ресурсов и анализ производительности серверов IBM System z, операционных систем z/OS, подсистем DB2, IBM MQ и DB2 Analytics Accelerator, предусмотренные пунктом 1.2 Приложения 1 к настоящему Договору, должны проводиться на площадях Заказчика не реже одного раза в месяц.

2.4. Время реакции Исполнителя на вызов Заказчика для выполнения работ по анализу сбойных ситуаций и оказанию содействия в их устранении, предусмотренных пунктом 1.3 Приложения 1 к настоящему Договору, не должно превышать 1 часа.

2.5. Анализ исторических файлов ПО для обнаружения фактов неправильного функционирования программных и аппаратных средств центрального вычислительного комплекса, предусмотренный пунктом 1.6 Приложения 1 к настоящему Договору, должен проводиться не реже одного раза в месяц.

2.6. Периодический мониторинг использования системных ресурсов для выявления узких мест, определение причин их появления и подготовка рекомендаций по необходимым изменениям в составе аппаратных средств центрального вычислительного комплекса, предусмотренные пунктом 1.7 Приложения 1 к настоящему Договору, должны проводиться не реже одного раза в месяц.

2.7. Анализ новых версий ПО на предмет полезности их внедрения у Заказчика, информирование Заказчика о новых версиях, подготовка технических обоснований в случае необходимости внедрения, предусмотренные пунктом 1.8 Приложения 1 к настоящему Договору, должны проводиться в течении 30 календарных дней после опубликования программного обеспечения производителем.

2.8. Услуги, оказываемые в рамках настоящего Договора, должны оказываться с участием работников Исполнителя, имеющих соответствующую квалификацию, подтвержденную сертификатами «z System Technical Support».

3. Порядок расчетов, стоимость и сдача-приемка работ

3.1. Общая стоимость настоящего Договора за один год составляет _____ (_____) белорусских рублей _____ копеек _____, согласно Протоколу согласования договорной цены с калькуляцией стоимости услуг (Приложение 2 к настоящему Договору, в том числе:

3.1.1. Сумма ежемесячной оплаты за предоставление услуг составляет _____ (_____) белорусских рублей _____ копеек, _____.

3.2. При изменении требований к содержанию услуг и форме представления результатов, вызывающих изменение объема услуг, цена услуг пересматривается по соглашению Сторон с подписанием обеими Сторонами дополнительного соглашения к настоящему Договору.

3.3. Оплата услуг по настоящему Договору производится Заказчиком ежемесячно в течение 5 (пяти) рабочих дней после подписания обеими сторонами Акта сдачи-приемки предоставленных услуг в сумме согласно п. 3.1.1 настоящего Договора.

3.4. Стоимость услуг включает в себя стоимость всех затрат Исполнителя.

Заказчиком не оплачиваются:

- дополнительное время работы и дополнительные командировочные расходы, возникающие в случае необходимости повторных приездов технического специалиста по одному случаю неисправности.

Услуги, прекращенные по инициативе Заказчика, оплачиваются за период фактического предоставления услуг.

3.5. Сдача-приемка услуг, предоставленных в рамках настоящего Договора, производится в соответствии с Перечнем программного обеспечения и услуг технического сопровождения (Приложение 1 к настоящему Договору).

3.6. Исполнитель ежемесячно в течение 5 (пяти) рабочих дней месяца, следующего за отчетным, представляет Заказчику Акт сдачи-приемки предоставленных услуг с приложением утвержденного технического акта о предоставленных услугах технического сопровождения ПО. Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней подписывает Акт сдачи-приемки предоставленных услуг или направляет Исполнителю мотивированный отказ от его подписания. В случае представления Заказчиком письменного мотивированного отказа от приемки услуг по настоящему Договору Сторонами составляется двухсторонний акт замечаний с перечнем необходимых доработок и сроков их выполнения. Указанные доработки Исполнитель осуществляет без дополнительной оплаты.

В случае, если в указанный срок Исполнитель не получит подписанный акт сдачи-приемки предоставленных услуг либо мотивированный отказ от его подписания, услуги по техническому сопровождению считаются принятыми Заказчиком за соответствующий период и датой оказания услуги является последний календарный день каждого месяца оказания услуги.

3.7. Договорная цена услуг может быть скорректирована в случае принятия Правительством Республики Беларусь решения об изменении условий оплаты труда,

налогообложения или изменения иных ценообразующих факторов при предоставлении экономического обоснования с подписанием обеими Сторонами дополнительного соглашения к настоящему Договору. Стоимость оплаченных услуг является окончательной и изменению не подлежит.

3.9. Расчеты между Заказчиком и Исполнителем осуществляются в белорусских рублях.

4. Обязательства Сторон

4.1. В течение периода предоставления услуг Исполнитель гарантирует Заказчику ее условия в соответствии с пунктом 2.1 настоящего Договора.

4.2. Взаимоотношения Заказчика и Исполнителя по предмету настоящего Договора регулируются соглашением об уровне услуг SLA (Service Level Agreement) которое оформлено Приложением 3 и подписывается Сторонами вместе с настоящим Договором.

4.3. Заказчик обязуется осуществлять приемку надлежаще оказанных услуг.

4.4. Стороны обязуются осуществлять обработку персональных данных, ставших известными Сторонам в процессе исполнения настоящего Договора, добросовестно и в целях, соответствующих выполнению обязательств по настоящему Договору, соблюдать конфиденциальность персональных данных, обеспечивать безопасность персональных данных при их обработке и соблюдать требования к защите обрабатываемых персональных данных в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

5. Ответственность Сторон

5.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут имущественную ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь и условиями настоящего Договора.

5.2. В случае просрочки предоставления услуг, предусмотренных в пунктах 2.2 и 2.7 настоящего Договора, Заказчик имеет право требовать от Исполнителя уплаты пени в размере 0,15% от суммы ежемесячной стоимости услуг за каждый день просрочки.

5.3. В случае невыполнения или несвоевременного предоставления услуг, предусмотренных в пунктах 2.3 - 2.6 настоящего Договора, Заказчик имеет право требовать от Исполнителя уплаты штрафа в размере 20 (двадцать) базовых величин, действующем на день уплаты штрафа за каждый случай неисполнения своих обязательств по договору Исполнителем.

5.4. Исполнитель возмещает Заказчику все убытки, включая упущенную выгоду, причиненные невыполнением (ненадлежащим выполнением) условий настоящего Договора. Размер ответственности ограничен размером прямого действительного ущерба, нанесенного Заказчику.

5.5. При несвоевременной оплате услуг технической поддержки ПО Исполнитель имеет право требовать от Заказчика уплаты Исполнителю пени в размере 0,15% от суммы несвоевременного платежа за каждый календарный день просрочки.

5.6. Уплата пени и штрафа не освобождает виновную сторону от исполнения своих обязательств по настоящему Договору.

5.7. Исполнитель несет ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь за нарушение банковской тайны.

5.8. В случаях, не предусмотренных настоящим Договором, Стороны несут ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств по настоящему Договору в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

6. Конфиденциальность

6.1. Вся информация, полученная и предоставленная Сторонами в рамках настоящего Договора, является информацией, предоставление и/или распространение которой ограничено, и не подлежит разглашению третьим лицам без письменного согласия другой Стороны, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

6.2. Исполнитель обязуется незамедлительно возвратить Заказчику по первому письменному требованию оригиналы и все копии предоставленных документов.

6.3. Стороны будут руководствоваться соглашением о конфиденциальности от _____, заключенным между Сторонами, и примут все необходимые и разумные меры, чтобы предотвратить разглашение полученной в ходе исполнения настоящего договора конфиденциальной информации третьим лицам.

7. Обстоятельства непреодолимой силы

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

7.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые Стороны не могут оказать влияние и за возникновение которых не несут ответственности (например, землетрясения, наводнения, пожары и др.). К обстоятельствам, освобождающим Стороны от ответственности, относятся также объявленные или фактические военные действия, гражданские беспорядки, блокада, эмбарго, забастовки (за исключением забастовок персонала Сторон).

7.3. Сторона, ссылающаяся на такие обстоятельства, обязана в течение 10 (десяти) дней в письменной форме информировать другую Сторону о наступлении подобных обстоятельств. Обстоятельства непреодолимой силы должны быть подтверждены документами компетентных органов.

7.4. Сторона, которая не может из-за обстоятельств непреодолимой силы выполнить обязательства по настоящему Договору, должна приложить все усилия к тому, чтобы как можно скорее осуществить это выполнение.

7.5. После прекращения действия указанных обстоятельств Сторона обязана в течение 10 (десяти) дней сообщить об этом другой Стороне в письменной форме, указав при этом срок, к которому предполагается выполнить обязательства.

7.6. В случае не направления или несвоевременного направления уведомлений, предусмотренных п.п. 7.3. и 7.5. настоящего Договора, Сторона не вправе ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы, и обязуется возместить другой Стороне причиненные этим убытки.

7.7. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы срок выполнения обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства и их последствия.

7.8. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжают действовать более 2 (двух) месяцев, то каждая Сторона имеет право расторгнуть настоящий Договор и обязуется возвратить все полученное ей по Договору, либо произвести расчеты за фактически выполненные обязательства.

8. Порядок разрешения споров

8.1. Стороны должны приложить все усилия, чтобы путем прямых переговоров

разрешить к обоюдному удовлетворению Сторон все противоречия или спорные вопросы, возникающие между ними в рамках настоящего Договора.

8.2. Если Стороны не смогут решить спорный вопрос по исполнению настоящего Договора путем переговоров, любая Сторона может потребовать разрешения этого вопроса в экономическом суде г. Минска в установленном законодательством порядке. Претензионный порядок урегулирования споров Стороны признают обязательным. Сторона, получившая претензию, в течение 10 (десяти) рабочих дней письменной извещает заявителя претензии о результатах ее рассмотрения.

8.3. Во всем остальном, не предусмотренном условиями настоящего Договора, Стороны руководствуются законодательством Республики Беларусь.

9. Срок действия Договора

9.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты подписания обеими Сторонами, действует в течение одного года, начиная с первого числа месяца, следующего за датой подписания договора обеими Сторонами.

9.2. Настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе одной из Сторон путем одностороннего отказа от исполнения Договора, при этом Сторона, выступающая инициатором расторжения Договора, информирует об этом другую Сторону в письменной форме не позднее, чем за 3 (три) месяца до даты расторжения.

9.3. В случае неисполнения одной из Сторон своих обязательств другая Сторона вправе направить виновной Стороне письменное уведомление, определяющее такое неисполнение, и требование его устранения в течение определенного периода. Если неисполнение не будет устранено за указанный период, потерпевшая Сторона может в любое время в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора (полностью или частично), направив виновной Стороне письменное уведомление, содержащее дату расторжения Договора.

10. Антикоррупционная оговорка

10.1. Стороны подтверждают, что им известны требования законодательных и иных нормативных правовых актов Республики Беларусь о противодействии коррупции (далее — антикоррупционные требования). Стороны обязуются обеспечить соблюдение антикоррупционных требований и несовершение коррупционных действий при исполнении настоящего Договора своими работниками, представителями, аффилированными лицами, а также субподрядчиками и иными контрагентами, привлекаемыми ими для исполнения настоящего Договора.

10.2. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего пункта, соответствующая Сторона обязуется уведомить об этом другую Сторону в письменной форме. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего пункта.

10.3. В случае нарушения одной Стороной обязательств воздерживаться от коррупционных действий и (или) неполучения другой Стороной в десятидневный срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет с приложением документов, подтверждающих данных факт, другая Сторона вправе отказаться от настоящего Договора в одностороннем порядке, направив соответствующее письменное уведомление первой Стороне.

10.4. Сторона, нарушившая антикоррупционные требования и (или) не обеспечившая несовершение коррупционных действий при исполнении настоящего Договора своими работниками, представителями, аффилированными лицами, а также субподрядчиками и иными контрагентами, привлекаемыми ими для исполнения настоящего Договора, обязана возместить другой Стороне возникшие у нее в результате этого убытки. Порядок возмещения убытков определяется действующим законодательством Республики Беларусь.

11. Общие условия

11.1. Настоящий Договор составлен на русском языке, в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон, причем оба экземпляра имеют равную юридическую силу.

11.2. Все изменения или дополнения к настоящему Договору действительны в том случае, если они оформлены в виде дополнительных соглашений к настоящему Договору, подписанных уполномоченными представителями Сторон, за исключением изменений местонахождения Сторон и их банковских реквизитов, о чём Стороны письменно информируют друг друга в течение 3 (трех) рабочих дней с момента изменений.

11.3. Ни одна из Сторон не вправе передавать свои права и обязательства по настоящему Договору третьей стороне без письменного согласия на это другой Стороны.

11.4. К настоящему Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

- Приложение 1. Перечень программного обеспечения и услуг технического сопровождения;
- Приложение 2. Протокол согласования договорной цены с калькуляцией стоимости услуг.
- Приложение 3. Соглашение об уровне услуг SLA

12. Местонахождение, банковские реквизиты и подписи сторон

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ЗАКАЗЧИК:

ул. Кальварийская, 7, 220048, г. Минск,
Республика Беларусь

тел. +375 17 259 14 85

факс +375 17 375 34 03

официальный сайт: www.bisc.by;

e-mail: agreement@bisc.by;

СМДО: Org10841

Управление системно-технического
сопровождения ЦВК. +375 17 2591439

правовые вопросы – тел. +375 17 259 14 09,

факс +375 17 373 91 66;

финансовые вопросы – тел. +375 17 259 14
04.

УНП 193002449, ОКПО 501297625000

IBAN BY09 MMBN 3012 0717 8001 0000
0000 в ОАО «Банк Дабрабыт»,

ул. Коммунистическая, 49, пом.1, 220002,
г.Минск, Республика Беларусь

BIC MMBNBY22

ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ:

ОТ ЗАКАЗЧИКА:

_____ 202_

_____ 202_

Перечень программного обеспечения и услуг технического сопровождения

Перечень системного программного обеспечения IBM ЦВК АС МБР и (таблица 1), подлежащего техническому сопровождению (далее-системное ПО) включает:

Таблица 1

	Наименование	Количество систем
1.	Операционная система z/OS	4
2.	СУБД DB2	4
3.	IBM MQ	4
4.	DB2 Analytics Accelerator	1

Системное ПО, функционирует на 2-х ЭВМ IBM z15T02, находящихся на площадях Заказчика на двух территориально разнесенных вычислительных центрах в г. Минске по адресам: ул. Кальварийская, 7 и ул. Калиновского, 72а.

1. Услуги технического сопровождения системного ПО включают в себя:

1.1. анализ корректировочных модулей (PTF, RSU и др.) IBM на их критичность для системы Заказчика и инсталляция (при необходимости) их на системах Заказчика;

1.2. периодический анализ (не реже 1 раза в месяц) использования ресурсов, анализ производительности серверов IBM System z, операционных систем z/OS, подсистем DB2, IBM MQ и DB2 Analytics Accelerator;

1.3. анализ сбойных ситуаций и оказание содействия в их устранении, в том числе поиск аналогичных проблем и методов их устранения у других пользователей;

1.4. оказание содействия по эксплуатации и функциональному использованию системного ПО;

1.5. обеспечение надежного и непрерывного функционирования системного ПО, устранение сбоев и отказов в его работе;

1.6. анализ исторических файлов системного ПО, согласно таблице 1, для обнаружения фактов неправильного функционирования программных и аппаратных средств ЦВК;

1.7. периодический мониторинг использования системных ресурсов для выявления узких мест, определение причин их появления и подготовка рекомендаций по необходимым изменениям в составе аппаратных средств ЦВК;

1.8. анализ новых версий системного ПО на предмет полезности их внедрения у Заказчика, информирование Заказчика о новых версиях, подготовка технических обоснований в случае необходимости внедрения.

1.9. Удаленно (по телефону и электронной почте) предоставляются следующие услуги:

- оказание помощи по функциональному использованию и эксплуатации;
- помощь в локализации и разрешении возникающих проблем и сбоев;

1.10. поддержка работ по обнаружению и анализу сбоев и отказов, в том числе при возникновении «бездефектных проблем» (ввода неправильных параметров,

конфигурационных ошибок, ошибок оператора, установочных ошибок и неправильного использования системного ПО).

2.1. поддержка работ по обнаружению и анализу сбоев и отказов, в том числе при возникновении "бездефектных проблем" (ввода неправильных параметров, конфигурационных ошибок, ошибок оператора, установочных ошибок и неправильного использования продукта);

2.2. на площадях Заказчика выполняются работы по техническому сопровождению системного ПО, которые не могут быть выполнены удаленно, по предварительному согласованию с представителями Заказчика времени прибытия специалистов Исполнителя и выполнения ими необходимых работ.

3. По окончании месяца Исполнитель составляет технический акт о предоставленных услугах технического сопровождения системного ПО и утверждает его в ОАО «БМРЦ». Оплата производится на основании ежемесячного акта сдачи-приемки оказанных услуг, который Исполнитель представляет Заказчику с приложением утвержденного технического акта. Форма технического акта разрабатывается Исполнителем и согласовывается с Заказчиком.

ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ:

ОТ ЗАКАЗЧИКА:

_____ 202_

_____ 202_

Приложение 2
к договору от «___» _____ 202_ № _____

ПРОТОКОЛ согласования договорной цены

Мы, нижеподписавшиеся, от лица Заказчика – _____, действующий на основании _____, с одной стороны, и от лица Исполнителя – _____, действующего на основании _____, с другой стороны, удостоверяем, что сторонами достигнуто соглашение о величине договорной цены на выполняемые услуг технического сопровождения (далее – услуги) системного программного обеспечения IBM центрального вычислительного комплекса автоматизированной системы межбанковских расчетов и составляет _____ (_____) белорусских рублей ____ копеек, _____, в том числе:

Сумма ежемесячной оплаты за предоставление услуг составляет _____ (_____) белорусских рублей ____ копеек, _____.

К настоящему Протоколу согласования договорной цены прилагается и является его неотъемлемой частью калькуляция стоимости услуг.

ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ:

ОТ ЗАКАЗЧИКА:

_____ 202_

_____ 202_

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ УСЛУГ

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

Настоящее Соглашение об уровне услуги «Техническая поддержка системного программного обеспечения центрального вычислительного комплекса автоматизированной системы межбанковских расчетов» (далее – «Услуга») определяет требования к уровню Услуги, выполнение которых гарантируется Исполнителем.

В Соглашении определяются состав и области допустимых значений показателей (параметров) Услуги Исполнителя, возможность контролировать Сторонами эти показатели, порядок определения стоимости Услуги в зависимости от ее уровня, а также компенсации в случае нарушения гарантий по настоящему Соглашению.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Соглашении, а равно при его толковании и исполнении, если прямо не установлено иное, нижеперечисленные термины и определения применяются в следующем значении:

Авария – частичная или полная потеря работоспособности объекта технической поддержки в зоне ответственности Исполнителя или его контрагентов, вызванная технической неисправностью, программным или аппаратным сбоем, несанкционированным неблагоприятным воздействием на объект.

АС МБР – автоматизированная система межбанковских расчетов.

Время реакции – интервал времени, прошедший с момента поступления к Исполнителю обращения от Заказчика (заявки, запроса на обслуживание, запроса на изменение) до момента фактического начала работ по решению вопросов, проблем и задач, указанных в заявке/запросе.

Время решения – интервал времени от момента фактического начала работ по заявке или запросу Заказчика до момента завершения работ и закрытия заявки/запроса Исполнителем.

Время (момент) поступления обращения (заявки, запроса) – момент поступления письма на адрес электронной почты или факс Исполнителя, поступления почтового отправления на адрес Исполнителя.

Время (момент) фактического начала работы – момент отправки Исполнителем уведомления о начале работ представителю Заказчика, от чьего имени поступило обращение (заявка, запрос), по электронной почте, факсу.

Доступность – способность объекта технической поддержки в полном объеме выполнять заданные функции, согласно установленному регламенту/графику работы объекта.

Заказчик – открытое акционерное общество «Белорусский межбанковский расчетный центр», представителем интересов которого выступают его структурные подразделения, руководители которых (или их доверенные лица) наделены правом заключать договоры от его имени.

Запрос на изменение – обращение Заказчика о внесении изменений в работу системного ПО или процедуру обслуживания, не являющееся сообщением об инциденте/проблеме.

Запрос на обслуживание – обращение к Исполнителю о поддержке, предоставлении информации, консультации или документации, не являющееся сообщением об инциденте/проблеме.

Заявка (об инциденте/проблеме) – обращение Заказчика, содержащее сообщение/информацию об инциденте, проблеме.

Инцидент – любое событие, не являющееся частью стандартных операций по технической поддержке объекта, которое привело или может привести к аварии, сбою, отказу или нарушению штатного режима работы программного обеспечения, включая отклонения хотя бы по одному параметру, характеризующему способность объекта или его компонентов корректно выполнять заданные функции согласно назначению.

Момент завершения работ и закрытия заявки/запроса – момент отправки Заказчиком сообщения, подтверждающего закрытие заявки/запроса.

ОАО «БМРЦ» – открытое акционерное общество «Белорусский межбанковский расчетный центр».

Отказ – полное нарушение работоспособности.

Обращение – задание Исполнителю от Заказчика на выполнение работ по технической поддержке системного ПО АС МБР, сформированное в виде заявки об инциденте и/или проблеме, запроса на изменение, запроса на обслуживание.

Отчетный период – календарный месяц.

Проблема – корневая причина одного или нескольких инцидентов.

Плановые регламентные работы – комплекс профилактических работ по поддержанию работоспособности объекта технической поддержки. Выполняются силами Исполнителя и его контрагентов.

Работоспособность – способность оборудования, системы, сети, комплекса, программного средства, их отдельных выделяемых элементов или компонентов выполнять заданные функции согласно назначению в требуемый период времени.

Сбой – самоустраняющийся отказ или однократный кратковременный отказ, устраняемый незначительным вмешательством персонала (например, перезапуском оборудования/программы).

Системное ПО – системное программное обеспечение, являющееся предметом оказания услуги.

Соглашение об уровне услуги; SLA (Service level agreement) – договорной документ между заказчиком и Исполнителем, в котором описаны количественные и качественные параметры предоставляемых услуг и методы их измерения, определена взаимная ответственность обеих сторон.

Срочные работы – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения аварий и других инцидентов в процессе функционирования объекта. Выполняются силами Исполнителя и его контрагентов.

Техническая поддержка системного ПО – совокупность работ по обновлению программного обеспечения, диагностике, оказанию консультаций, а также анализу сбойных ситуаций в процессе работы и их устранению.

ЦВК – центральный вычислительный комплекс.

Целевой показатель – показатель выполнения требования Заказчика или уровня услуги, за который отвечает Исполнитель услуги и который ожидает гарантированно получить Заказчик.

Центральный распределенный программно-технический комплекс; ЦРПТК – комплекс взаимосвязанных технических и программных средств, составляющих и/или обеспечивающих основу функционирования автоматизированной системы межбанковских расчетов (АС МБР), расположенный на площадях Заказчика в двух территориально разнесенных вычислительных центрах в г. Минске по адресам: ул. Кальварийская, 7, ул. Калиновского, 72а.

3. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга Исполнителя представляет собой совокупность услуг технического сопровождения системного программного обеспечения центрального вычислительного

комплекса автоматизированной системы межбанковских расчетов (далее – системного ПО).

Под действие настоящего Соглашения подпадают все услуги Исполнителя по технической поддержке, выполняемые в рамках Договора. Перечень Услуг технического сопровождения Исполнителя определен в Приложении 1 к Договору. Сроки выполнения работ, а также, время реакции Исполнителя на обращения Заказчика (заявки, запросы) и время решения обращений устанавливаются и оцениваются Сторонами в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

4. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЗОН ОТВЕТСТВЕННОСТИ

4.1 Границы ответственности Исполнителя

4.1.1 Время предоставления Услуги

Время предоставления Услуги – в рабочие дни с 7:30 до 22:00.

4.1.2 Территория предоставления Услуги и места размещения ЦВК АС МБР

Услуга предоставляется в двух территориально разнесенных вычислительных центрах, размещенных на площадях Заказчика в г. Минске по адресам: ул. Кальварийская, 7 и ул. Калиновского, 72а.

4.1.3 Перечень системного ПО

Перечень системного ПО, которое подлежит технической поддержке, приведен в Приложении 1 к Договору.

4.2 Границы ответственности Заказчика

К зоне ответственности Заказчика относятся:

- эксплуатация системного ПО;
- эксплуатация систем жизнеобеспечения;
- обеспечение функционирования/работоспособности технических и программных средств ЦВК АС МБР, не входящих в зону ответственности Исполнителя Услуги;
- администрирование телекоммуникационной сети ЦРПТК;
- своевременное оповещение Исполнителя об отказах и инцидентах, связанных с проблемами функционирования системного ПО;
- предоставление Исполнителю по его требованию полной информации об отказах и инцидентах, связанных с проблемами функционирования системного ПО;
- предоставление специалистам Исполнителя доступа к системному ПО для выполнения работ по технической поддержке.

5. ГАРАНТИИ ВЫПОЛНЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ К УСЛУГЕ

Исполнитель гарантирует Заказчику выполнение:

5.1 Требования к безопасности и конфиденциальности

Взаимоотношения Сторон в области безопасности, конфиденциальности, авторских прав и прав промышленной собственности регулируются Договором и соглашением о конфиденциальности _____.

5.2 Требования к обслуживанию

5.2.1 Взаимодействие с Заказчиком по вопросам качества предоставляемых услуг должно осуществляться через персонального сервис-менеджера Исполнителя, в задачи которого входит:

- контроль исполнения обязательств по предоставлению Услуги, предоставление оговоренной в настоящем Соглашении отчетной документации;
- анализ непредоставления высокого уровня Услуги;
- работа с претензиями представителей Заказчика;
- разработка и координация мероприятий по улучшению качества Услуги.

5.2.2 Исполнитель должен обеспечить время реакции на обращения Заказчика (заявки, запросы) и время решения обращений согласно таблице 1. Показателем выполнения данного требования к обслуживанию является количество нарушений Исполнителем времени реакции

на обращения (заявки, запросы) и времени решения обращений Заказчика за отчетный период (см. раздел 7).

Таблица 1

Тип обращения	Время реакции	Время решения
Заявки об инцидентах и проблемах, приводящих к отказу	Не более 1 (одного) часа в рабочее время	Не более 3 (трех) часов в рабочее время
Заявки об инцидентах и проблемах	Не более 1 (одного) часа в рабочее время	Не более 8 (восьми) часов в рабочее время
Запросы на обслуживание, запросы на изменение	Не более 1 (одного) часа в рабочее время	Не более 30 (тридцати) календарных дней или по согласованию с Заказчиком

5.2.3 Своевременное и полное предоставление Заказчику оговоренной в п.6.2 настоящего Соглашения отчетной документации.

6. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ СТОРОН

6.1 Процедура работы с обращениями Заказчика

6.1.1 Каналы связи/взаимодействия, по которым Стороны должны обмениваться запросами, заявками, сообщениями, данными, отчетами и другой информацией в процессе предоставления Услуги, указаны в таблицах 2 и 3.

6.1.2 Временем (моментом) поступления обращения (заявки, запроса) считается момент поступления письма на адрес электронной почты или факс Исполнителя, поступления почтового отправления на адрес Исполнителя. Контактные данные Исполнителя указаны в таблице 2.

6.1.3 Временем (моментом) фактического начала работы считается момент отправки Исполнителем уведомления о начале работ представителю Заказчика, от чьего имени поступило обращение (заявка, запрос), по электронной почте, факсу, указанным в таблице 3.

6.1.4 Временем реакции на обращение (заявку, запрос) считается интервал времени от момента поступления к Исполнителю обращения (п.6.1.2) до момента фактического начала работ по факту обращения (п.6.1.3).

6.1.5 Временем решения обращений (заявок, запросов) считается интервал времени, от момента фактического начала работ по заявке/запросу Заказчика (п.6.1.3) до момента окончания работ и закрытия заявки/запроса Исполнителем (п.6.1.6).

6.1.6 Моментом окончания работы и закрытия заявки/запроса Исполнителем считается момент отправки Заказчиком сообщения, подтверждающего закрытие заявки.

Уведомление о завершении работ направляется Исполнителем представителю Заказчика, от чьего имени поступило обращение (заявка/запрос), по электронной почте, факсу, указанным в таблице 3.

Подтверждение или опровержение выполнения работ и закрытия заявки/запроса должно быть отправлено Заказчиком в течение 1 (одного) часа рабочего времени с момента поступления от Исполнителя уведомления о закрытии заявки/запроса. В противном случае заявка/запрос считается закрытой автоматически, и временем закрытия заявки является момент отправки Исполнителем уведомления о завершении работ.

6.1.7 Требуемое время решения обращений (запросов, заявок) указано в таблице 1. Время решения заявки/запроса на обслуживание или изменение письменно согласовывается сервис-менеджерами Заказчика и Исполнителя не позднее 3 (трех) рабочих дней от даты поступления запроса к Исполнителю.

6.2 Процедура контроля уровня Услуги, график и форма отчетности Исполнителя о достигнутом уровне Услуги

6.2.1 Порядок сдачи-приемки оказанных услуг установлен в Разделе 3 Договора.

6.2.2 Исполнитель, не позднее 5 (пятого) рабочего дня месяца, следующего за отчетным месяцем, в соответствии с Договором представляет Заказчику акт сдачи-приемки оказанных услуг. В представленном акте сдачи-приемки оказанных услуг Исполнитель указывает следующую информацию, относящуюся к процессу контроля качества Услуги: параметры Услуги, их целевые и фактические значения, достигнутый (фактический) уровень Услуги и корректирующий коэффициент к ежеквартальной стоимости Услуги.

К акту сдачи-приемки выполненных работ Исполнителем прилагается следующая информация:

отчет об общем числе зарегистрированных Исполнителем обращений (заявок, запросов) в разбивке по типам, статусу, количеству нарушений времени решения и времени реакции. Примерная форма отчета приведена в Приложении (форма 1);

– отчет о достигнутом уровне Услуги (расчет уровня Услуги см. в разделе 7 настоящего Соглашения) в сравнении с целевыми показателями, определенными в настоящем Соглашении. Примерная форма отчета о выполнении настоящего Соглашения и достигнутом уровне Услуги Исполнителя приведена в Приложении (форма 2).

6.2.3 Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения акта сдачи-приемки выполненных работ направляет Исполнителю один экземпляр подписанного акта сдачи-приемки выполненных работ или мотивированный отказ с изложением причин такого отказа. Причиной отказа может быть наличие расхождений в отчетных данных Исполнителя с данными учета Заказчика. В таком случае Стороны в согласованные в рабочем порядке сроки проводят сверку данных, результаты которой отражаются в соответствующем акте сверки количества нарушений параметров Услуги в зоне ответственности Исполнителя за отчетный период.

6.2.4 Формы отчетов и актов согласуются Сторонами в рабочем порядке, примерные формы отчетов приведены в Приложении.

6.3 Порядок рассмотрения споров и разногласий, связанных с предоставлением Услуги, пути их эскалации

Порядок регулирования разногласий между Сторонами изложен в Разделе 8 Договора.

6.4 Контактные данные Сторон

Таблица 2

Исполнитель				
Вопросы взаимодействия	Служба или должностное лицо	Контактное лицо	Адрес/телефон	Рабочее время
Организационно-технические вопросы, вопросы развития системы; мониторинг и анализ уровня Услуги Исполнителя				с 7:30 до 21:05
Техническая поддержка				с 7:30 до 21:05
				с 7:30 до 21:05

Таблица 3

Заказчик					
Вопросы взаимодействия	Решаемые вопросы	Подразделение	Контактное должностное лицо	Адрес/телефон	Рабочее время
Технические вопросы	Регистрация и учет инцидентов и проблем в системе HelpDesk	УЭАС МБР	Дежурный координатор		В рабочие дни с 7:30 по 21:05
	Технологическое сопровождение оборудования и ПО ЦРПТК АС МБР	УСТС ЦВК	Администратор ЦВК		В рабочие дни с 7:30 по 16:30
			Дежурный администратор ЦВК		В рабочие дни с 12:30 по 21:05
		УАВИ	Дежурный администратор		В рабочие дни с 07:00 по 21:05
	Согласование и утверждение технических актов о выполненных работах по заявкам, технических актов о выполненной работе по договору	УСТС ЦВК	Начальник управления		В рабочие дни с 7:30 по 16:30
		Начальник Департамента ИТ инфраструктуры			В рабочие дни с 8:30 по 17:30
		Заместитель Председателя Правления			В рабочие дни с 8:30 по 17:30
	Заказчик				
Вопросы взаимодействия	Решаемые вопросы	Подразделение	Контактное должностное лицо	Адрес/телефон	Рабочее время
Мониторинг и анализ уровня Технического обслуживания Исполнителя	Сверка учетных данных HelpDesk по инцидентам и проблемам	УЭАС МБР	Главный координатор		В рабочие дни с 8:00 по 17:00
	Согласование отчетов и ежемесячного акта об	УСТС ЦВК	Начальник управления		В рабочие дни с 7:30 по 16:30

Заказчик					
Вопросы взаимодействия	Решаемые вопросы	Подразделение	Контактное должностное лицо	Адрес/телефон	Рабочее время
	уровне Технического обслуживания	УЭАС МБР	Начальник управления		В рабочие дни с 8:00 по 17:00
		Начальник Департамента ИТ инфраструктуры			В рабочие дни с 8:30 по 17:30
		Заместитель Председателя Правления			В рабочие дни с 8:30 по 17:30
Сопровождение договоров	Ответственный по договору от Заказчика	УСТС ЦВК	Начальник управления		В рабочие дни с 7:30 по 16:30
	Контроль, согласование и регистрация договорных документов	Управление правовой работы	Начальник управления		В рабочие дни с 8:30 по 17:30 Птн. 8.30-16.15
		Председатель Правления			В рабочие дни с 8:30 по 17:30

7. СИСТЕМА ИЗМЕРЕНИЯ И ОЦЕНКИ УРОВНЯ УСЛУГИ

7.1 Параметры Услуги

Стороны договорились об использовании следующих параметров (показателей) Услуги и определили их целевые значения в таблице 4:

Таблица 4

Параметр Услуги	Обозначение параметра Услуги	Целевое значение параметра Услуги
Количество обращений (заявок, запросов) с нарушением времени реакции	K1	K1_ц не более 1 (одного) обращения в месяц
Количество обращений (заявок, запросов) с нарушением времени решения	K2	K2_ц 0 (ноль) обращений в месяц (отсутствие обращений с нарушением)

7.2 Порядок мониторинга, измерения и расчета параметров Услуги

По истечении отчетного периода каждая из Сторон определяет фактические значения параметров Услуги.

Время реакции Исполнителя на запросы и заявки (далее - обращения) и время решения обращений Заказчика определяются на основании данных регистрации и учета времени поступления к Исполнителю обращений Заказчика, данных регистрации времени начала и окончания работ Исполнителя по обращениям Заказчика в отчетном периоде.

Фактическое значение параметра Услуги K1_ф равно общему количеству обращений со временем реакции, превысившим установленное в графе «Время реакции» таблицы 1.

Фактическое значение параметра Услуги K2_ф равно общему количеству обращений со временем решения, превысившим установленное в графе «Время решения» таблицы 1.

При расчете всех фактических параметров Услуги Стороны договорились относить к отчетному периоду и учитывать только те обращения, срок (время) решения которых, установленный в таблице 1 настоящего Соглашения, истек в отчетном периоде. В случае если регистрация обращения и срок его решения приходятся на разные отчетные периоды, при расчете параметров Услуги обращение относится к отчетному периоду, в котором истекает срок его решения.

7.3 Порядок определения уровня Услуги

Стороны в соответствии с таблицей 5 производят оценку уровня Услуг Исполнителя за отчетный период.

Таблица 5

Параметр Услуги	Уровень Услуги Исполнителя в зависимости от комбинации значений параметров Услуги		
	Высокий	Средний	Низкий
Количество обращений (заявок, запросов) с нарушением времени реакции	K1_ф ≤ K1_ц	1. K1_ф ≤ K1_ц, K2_ф > K2_ц или при отсутствии у Исполнителя учетных данных, необходимых для определения K2_ф.	K1_ф > K1_ц, K2_ф > K2_ц или при отсутствии у Исполнителя учетных данных, необходимых для определения K1_ф и K2_ф.
Количество обращений (заявок, запросов) с нарушением времени решения	K2_ф = K2_ц	2. K2_ф = K2_ц, K1_ф > K1_ц или при отсутствии у Исполнителя учетных данных, необходимых для определения K1_ф.	

8. СТОИМОСТЬ УСЛУГИ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ЕЕ УРОВНЯ

8.1 Предварительная годовая и ежемесячная стоимость Услуги Исполнителя установлена Сторонами в Разделе 3 Договора и соответствует высокому уровню Услуги.

8.2 Фактическая стоимость Услуги за отчетный период зависит от достигнутого уровня качества Услуги и определяется путем умножения суммы предварительной ежемесячной стоимости (п.3.1.1 Договора) на корректирующий коэффициент (см. таблицу 6).

Корректирующий коэффициент соответствует фактическому уровню Услуги Исполнителя, установленному в подписанном Сторонами акте сдачи-приемки выполненных работ за отчетный период.

8.3 Оплата Услуги за отчетный период производится Заказчиком в сроки согласно п.3.3 Договора и в сумме, равной фактической стоимости Услуги, рассчитанной в соответствии с п.8.2 настоящего Соглашения.

Таблица 6

Уровень услуги Исполнителя	Корректирующий коэффициент к предварительной ежемесячной стоимости услуги Исполнителя
Высокий	1
Средний	0,95
Низкий	0,9

9. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИСПОЛНИТЕЛЯ

В процессе предоставления Услуги Исполнитель обязуется:

9.1 обеспечивать предоставление Услуги в полном объеме с гарантированным выполнением требований Заказчика к уровню Услуги и заданных целевых значений параметров Услуги согласно настоящему Соглашению и Договору;

9.2 обеспечивать достаточное для предоставления Услуги количество квалифицированных специалистов;

9.3 следовать установленным Сторонами процедурам и инструкциям;

9.4 не допускать действий, классифицируемых как различные виды несанкционированного доступа к данным и оборудованию Заказчика.

10. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ЗАКАЗЧИКА

В процессе пользования Услугой Заказчик обязуется:

10.1 обеспечивать функционирование/работоспособность технических и программных средств ЦВК АС МБР, не входящих в зону ответственности Исполнителя Услуги;

10.2 своевременно оповещать Исполнителя об отказах и инцидентах, связанных с проблемами функционирования системного ПО;

10.3 предоставлять Исполнителю по его требованию полную информацию об отказах и инцидентах, связанных с проблемами функционирования системного ПО.

10.4 своевременно подтверждать закрытие заявок, запросов;

10.5 обеспечивать достаточную для пользования Услугой квалификацию пользователей;

10.6 следовать установленным Сторонами процедурам и инструкциям;

10.7 своевременно оплачивать предоставленную Услугу в соответствии с условиями Договора и настоящего Соглашения.

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

11.1 Стороны несут ответственность за предоставление или пользование Услугой в соответствии с условиями Договора и настоящего Соглашения, каждая в зоне своей

ответственности.

11.2 Исполнитель несет ответственность за действия третьих лиц (субподрядчиков, поставщиков оборудования и т.п.), оказывающих услуги Исполнителю на основании договоров.

11.3 Заказчик несет ответственность за действия третьих лиц (организации электроснабжения, эксплуатации систем жизнеобеспечения, поставщики оборудования и др.), оказывающих услуги Заказчику на основании договоров.

11.4 Каждая Сторона не несет ответственности за невыполнение обязательств по настоящему Соглашению в случаях, когда проведению работ препятствовало невыполнение другой Стороной своих обязательств по настоящему Соглашению и/или Договору.

Во всем остальном, не предусмотренном настоящим Соглашением, ответственность Сторон определяется в соответствии с Договором.

12. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПЕРЕСМОТР СОГЛАШЕНИЯ

12.1 Заказчик вправе инициировать пересмотр (изменение) условий настоящего Соглашения, а при отказе Исполнителя от таких изменений, досрочно отказаться от Услуги Исполнителя и расторгнуть Договор в соответствии с Разделом 9 Договора, в случае необходимости:

- добавления нового оборудования в список обслуживаемых объектов;
- изменения времени реакции на обращения, времени решения обращений;
- изменения процедур обслуживания;
- изменения целевых показателей (параметров) Услуги, установленных в настоящем Соглашении;

– добавления новых параметров Услуги.

12.2 Основаниями для пересмотра настоящего Соглашения могут быть:

- неудовлетворенность Заказчика, выявленная по результатам проведенного Заказчиком опроса пользователей Услуги;
- невозможность выполнения Исполнителем своих обязательств;
- проведенное любой из Сторон изменение, затронувшее состав или параметры Услуги;
- изменение внешних условий, например, законодательства;
- изменение требований со стороны Заказчика.

13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

13.1 Любые изменения и дополнения к настоящему Соглашению оформляются подписанием Сторонами дополнительного соглашения к Договору.

13.2 Во всем остальном, не оговоренным в настоящем Соглашении, Стороны руководствуются Договором и законодательством Республики Беларусь.

13.3 К настоящему Соглашению прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

Приложение. Примерные формы отчетов Исполнителя Услуги:

- об общем числе зарегистрированных обращений (заявок, запросов) в разбивке по типам, статусу, количестве нарушений времени решения и времени реакции за отчетный период;
- о достигнутом уровне Услуги за отчетный период.

13.4 Настоящее Дополнительное соглашение составлено в двух экземплярах, по одному для каждой Стороны, имеющих равную юридическую силу, является неотъемлемой частью Договора и вступает в силу даты его подписания Сторонами.

ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ:

_____ 202__

ОТ ЗАКАЗЧИКА:

_____ 202__

Приложение к Соглашению об уровне услуги

ПРИМЕРНЫЕ ФОРМЫ ОТЧЕТОВ ИСПОЛНИТЕЛЯ УСЛУГИ

ФОРМА 1**Отчет Исполнителя по услуге**

технического сопровождения системного программного обеспечения ЦВК АС МБР
за период _____ по _____ об общем числе обращений

Статус обращения		Открыт о	В работе	Закрит о	Всего в отчетном периоде	
					С нарушением времени реакции на обращение	С нарушением времени решения обращения
Тип обращения						
Запрос на обслуживание	кол-во					
Запрос на изменение	кол-во					
Заявка об инциденте/проблеме	кол-во					
Итого						

Отчет Исполнителя об уровне услуги

технического сопровождения системного программного обеспечения ЦВК АС МБР
за период с _____ по _____ об общем числе обращений

Показатель качества		Значение
Количество обращений (заявок, запросов) с нарушением времени реакции (K1)	Фактическое количество обращений с нарушением времени реакции (K1_ф)	
	Допустимое количество обращений с нарушением времени реакции (K1_ц)	
	Выполнение целевого значения показателя K1*	
Количество обращений (заявок, запросов) с нарушением времени решения (K2)	Фактическое количество обращений с нарушением времени решения (K2_ф)	
	Допустимое количество обращений с нарушением времени решения (K2_ц)	
	Выполнение целевого значения показателя K2 **	
Уровень услуги	Достигнутый уровень услуги Исполнителя***	

Примечания:

- значение показателя K1 выполнено (<да>) при K1_ф ≤ K1_ц;
- ** значение показателя K2 выполнено (<да>) при K2_ф = K2_ц;
- *** уровень <высокий> при выполненных показателях K1 и K2, <средний> – при одном выполненном показателе K1 или K2, <низкий> - оба показателя K1 и K2 не выполнены.