проект (ЛОТ 2)

ДОГОВОР №

г. Минск «___»_____ 2024г.

_____, 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 оказать услуги по локальной технической поддержке межсетевых экранов для оборудования FortiGate 60F, количество – 2 шт., (далее - Услуги) в соответствии со Спецификацией оборудования (Приложение 1).

1.2. Услуги включают в себя:

1.2.1. обновления программного обеспечения оборудования Fortigate 60F (по мере тиражирования производителем);

1.2.2. автоматическое обновление баз данных сигнатур IPS;

1.2.3. автоматическое обновление баз данных сигнатур Advanced Malware Protection;

1.2.4. автоматическое обновление баз данных сигнатур Application Control;

1.2.5. консультационную поддержку (по телефону и/или по электронной почте, и/или через портал технической поддержки).

1.3. Срок оказания Услуг – 12 месяцев с даты заключения настоящего Договора.

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

1.5. В результате оказания услуг по настоящему Договору новые объекты авторских прав не создаются.

2. Порядок и условия оказания услуг

2.1. Для оказания Услуг Исполнитель организует службу технической поддержки. Услуги оказываются путем направления Заказчиком в службу технической поддержки Исполнителя обращений (заявок). Заказчик формирует обращение (заявку) в устной форме с последующим письменным дублированием. Предусматривается оказание услуг как дистанционно, так и на территории Заказчика по адресу г. Минск, ул. Кальварийская, 7; г. Минск, ул. Калиновского 72А.

2.2. Исполнитель обеспечивает работу службы поддержки в соответствии с Параметрами и уровнем технической поддержки для межсетевых экранов, указанными в Приложении 2 к Договору.

2.3. Исполнитель обязуется принимать:

устные обращения (заявки) о наличии проблемы по телефонам: _____;

письменные обращения (заявки) по электронному адресу: _____, и/или через портал технической поддержки_____.

2.4. Источником получения обновлений при оказании услуг в соответствии с подпунктами 1.2.1 – 1.2.4 Договора является ftp://XX.XX.XX.XXX (*или иной ресурс*).

2.5. В случае изменения канала обмена информацией или источника получения обновлений, Стороны обязуются передать в письменной форме новый список каналов обмена информации или источник получения обновлений в течение 2 (двух) рабочих дней до момента изменения.

3. Порядок расчетов, стоимость услуг

3.1. Общая стоимость Услуг за весь срок действия Договора составляет не более _____ (_____) белорусских рублей __ копеек, в том числе НДС по ставке ___% – _____ (_____) белорусских рублей __ копеек.

3.2. Оказанные Услуги по Договору оплачивается ежемесячно, по факту их оказания в соответствии с Графиком платежей (Приложение 3 к Договору). Расчет (калькуляция) стоимости Услуг составляется Исполнителем, прилагается к Договору и является его неотъемлемой частью.

3.3. Порядок оплаты Услуг:

3.3.1. Оплата производится Заказчиком в течение 5 (пяти) банковских дней с даты подписания Акта об

оказанных услугах (далее - Акт) за соответствующий отчетный период. Отчетный период – календарный месяц.

3.3.2. Обязательство Заказчика по оплате оказанных Услуг за соответствующий отчетный период считается исполненными с момента списания денежных средств со счета Заказчика.

3.4. Акт направляется Исполнителем не позднее 5 (пяти) рабочих дней, следующих за отчетным периодом. Заказчик обязуется подписать Акт в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Акта или направить Исполнителю мотивированный отказ. При отсутствии мотивированного отказа Акт считается подписанным в установленном порядке. Датой оказания Услуг является последнее календарное число отчетного месяца при условии подписания Акта Сторонами.

3.5. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Акта обязан направить Исполнителю подписанный с его стороны экземпляр или мотивированный отказ, в котором указывается перечень необходимых доработок и сроки их выполнения. В случае отсутствия мотивированного отказа выполненные работы считаются принятыми и подлежат оплате Заказчиком.

3.7. Источник финансирования – собственные средства Заказчика.

3.8. Общая стоимость настоящего Договора является окончательной и не подлежит изменению на весь срок действия Договора.

4. Обязательства Сторон

4.1. Исполнитель имеет право:

4.1.1. Направить Заказчику письменный запрос о предоставлении материалов и/или информации, необходимой для оказания Услуг.

4.2. Исполнитель обязан:

4.2.1. Оказать Услуги в полном объеме и надлежащим образом в соответствии условиями Договора.

4.2.2. Уведомлять Заказчика о возникновении обстоятельств, которые препятствуют и/или могут повлечь препятствия в оказании Услуг в соответствии с условиями настоящего Договора, не позднее чем через 1 (один) рабочий день после возникновения обстоятельств.

4.2.3. При оказании Услуг не использовать охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, исключительные права на которые принадлежат третьим лицам и у Исполнителя отсутствуют права на использование таких результатов. Исполнитель гарантирует Заказчику, что оказание Услуг по настоящему Договору не будет нарушать прав других лиц.

4.2.4. По требованию Заказчика своими силами и за свой счет в срок, установленный Заказчиком, устранять недостатки, возникшие по вине Исполнителя при оказании Услуг.

4.2.5. Предоставлять требуемую Заказчику информацию в объеме, форме и в сроки, указанные в обращении.

4.3. Заказчик имеет право:

4.3.1. Получать информацию о ходе оказания Услуг.

4.4. Заказчик обязан:

4.4.1. Оказывать Исполнителю необходимое содействие в процессе оказания Услуг.

4.4.2. Обеспечить доступ работникам Исполнителя в помещения Заказчика для оказания Услуг, в части касающейся предмета Договора.

4.5. Стороны обязуются осуществлять обработку персональных данных, ставших им известными 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.

4.6. Исполнитель гарантирует, что полученные Заказчиком обновления являются обновлениями от производителя оборудования компании Fortinet и получены с его информационных ресурсов (серверов обновлений).

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. Исполнитель гарантирует, что предоставление обновлений программного обеспечения и баз данных сигнатур в рамках оказания Услуг не нарушает авторские и иные права третьих лиц.

5.3. В случае не предоставления и/или несвоевременного оказания Услуг в соответствии с п. 1.1 Договора, а также за каждый случай нарушения обязательств Исполнителя по обслуживанию заявок Заказчика на техническую поддержку в соответствии с п. 1.2 Договора, Заказчик имеет право взыскать с Исполнителя пеню в размере 0,15% от ежемесячной стоимости услуги за отчетный период за каждый день просрочки исполнения обязательств. Пеня уплачивается по первому требованию Заказчика.

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

просрочки.

5.5. Уплата пени и штрафа не освобождает виновную Сторону от исполнения своих обязательств по настоящему Договору.

5.6. 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, забастовки (за исключением забастовок персонала Сторон).

7.3. Стороны исполняют свои обязательства независимо от введения санкций, иных схожих по правовой природе ограничительных мер, которые могут прямо или косвенно влиять на возможность исполнения Сторонами настоящего Договора. Введенные санкции не рассматриваются Сторонами как обстоятельства непреодолимой силы, и Стороны обязаны исполнять свои обязательства независимо от их введения.

7.4. 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 государственных органов.

7.5. 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.

7.6. 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.

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

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

7.9. 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. Договор вступает в силу и становится обязательным к исполнению для каждой из Сторон с даты его подписания последней из Сторон и действует в течение 12 (двенадцати) месяцев, а в части исполнения обязательств и взаиморасчетов - до их полного исполнения Сторонами.

9.2. 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. Дополнительные 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 Договору прилагается и является его неотъемлемой частью:

Приложение 1. Спецификация оборудования, подлежащего технической и консультационной поддержке.

Приложение 2. Параметры и уровень технической и консультационной поддержки для межсетевых экранов.

Приложение 3. График платежей.

Приложение 4. Расчет (калькуляция) стоимости Услуг ***(составляется по форме Исполнителя).***

12. Местонахождение, банковские реквизиты и подписи сторон

ИСПОЛНИТЕЛЬ: **ЗАКАЗЧИК:**

Приложение № 1
к договору № _____
от « » 2024 года

Спецификация оборудования

1.
2.

Исполнитель:	Заказчик:
_____ / «____» _____ 2024 г.	_____ / «____» _____ 2024 г.

Приложение № 2
к договору № _____
от « » 2024 года

Параметры и уровень технической поддержки

Требования к параметрам и уровню локальной технической поддержки для межсетевых экранов предъявляются к следующим услугам, входящим в техническую поддержку:

наличие Web-портал Service desk (далее – Сервисный центр, Центр технической поддержки, ЦТП) (автоматическая регистрация заявок, выделенный менеджер);

Справочно: Web-портал Service desk (Сервисный центр, Центр технической поддержки) – специальное ПО, обеспечивающее коммуникационное взаимодействие сторон по услугам, включая, но не ограничиваясь, оформлением заявок, отслеживанием состояния выполнения заявок и выполнением других действий.

предоставление доступа к услугам сервисного центра Исполнителя;

услуга по обновлению программного обеспечения оборудования Fortigate 60F (по мере тиражирования производителем) и сопровождение работ по обновлению;

услуга по автоматическому обновлению баз данных сигнатур IPS;

услуга по автоматическому обновлению баз данных сигнатур Advanced Malware Protection;

услуга по автоматическому обновлению баз данных сигнатур Application Control;

консультационная поддержка (по телефону и/или через web-портал технической поддержки, и/или по электронной почте, и/или мессенджер) с целью разрешения технических проблем, настройки, обновления и обслуживания оборудования и ПО FortiGate (проблемы, относящиеся к функционированию, эксплуатации и конфигурации оборудования, а также к поиску и устранению в нем неисправностей).

Требования к параметрам и уровню локальной технической поддержки для межсетевых экранов включают в себя:

Исполнитель должен иметь тестовый стенд с аналогичным или схожим набором оборудования Заказчика для проверки новых версий ПО и предлагаемых изменений конфигурации на стенде перед их применением у Заказчика;

представитель Исполнителя, оказывающий услуги Заказчику, обязан иметь общее представление обо всех вопросах, имеющих отношение к предоставлению услуг и отвечать за качество их оказания;

обслуживание заявок на техническую поддержку в рабочие дни с 9.00 до 18.00;

консультационная поддержка (по телефону и/или через web-портал технической поддержки, и/или по электронной почте, и/или мессенджер) в рабочие дни с 9.00 до 18.00.

Процедура обслуживания заявок:

Открытие заявок осуществляется Заказчиком в режиме 24x7 (по телефону и/или через web-портал технической поддержки, и/или по электронной почте, и/или мессенджер).

Время оказания услуг считается со времени регистрации заявки до ее полного закрытия.

Оказание услуг осуществляется в соответствии с параметрами, указанными в таблице №1.

Таблица № 1

Приоритет	Время реакции	Продолжительность решения проблемы	Периодичность информирования заказчика о ходе решения проблемы
Приоритет 1. Критично	≤ 30 мин	не более 6 часов*	1 раз в час
Приоритет 2. Срочно	≤ 1 часа	не более 12 часов	1 раз в 3 часа
Приоритет 3. Некритично	≤ 4 рабочих часов	не более 3 рабочих дней	по запросу Заказчика и по факту решения проблемы
Приоритет 4. Консультация	Следующий рабочий день	не учитывается	по запросу Заказчика

*Время корректируется по итогам выбора исполнителя услуги, согласно предложениям участников.

Оценка приоритета осуществляется согласно таблице № 2.

Таблица № 2

Приоритет	Описание
Критично	Сбой непосредственно влияет на работу компании и несет экономические потери для компании
Срочно	Сбой непосредственно влияет на работу компании и/или может привести к экономическим и репутационным рискам.
Некритично/Консультация	Сбой, который влияет на работу компании, но не влияет на экономические или репутационные риски.

В случае аварийной ситуации со статусом «Критично» Исполнитель должен иметь возможность в нерабочее время оказать услуги Заказчику по телефону, на русском языке и/или на месте установки оборудования.

По запросу Исполнителя, Заказчик может предоставить дополнительную диагностическую информацию для локализации неисправности или причин некорректной работы оборудования/ программного обеспечения.

По результатам обработки полученной информации Исполнитель по электронной почте направляет Заказчику техническое заключение о характере неисправности.

При неисправности, вызванной ошибкой в работе программного обеспечения оборудования, Исполнитель обязан предоставить Заказчику новую версию ПО (по мере выпуска производителем), устраняющую ошибку в работе и предложить Заказчику рекомендации по временному решению проблемы.

При не предоставлении Исполнителем Заказчику информации о ходе решения проблемы в течение периода, указанного в таблице № 1, заявка считается не выполненной.

Исполнитель:	Заказчик:
_____ /	_____ /
«____» _____ 2024г.	«____» _____ 2024г.

Приложение № 3
к договору № _____
от « » 2024 года

График платежей

№ п/п	Срок платежа, отчетный период	Стоимость услуг без НДС, руб. коп.	Сумма НДС по ставке 20%, руб. коп.	Стоимость услуг с НДС по ставке 20%, руб.коп.
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				

Исполнитель:	Заказчик:
_____ /	_____ /
«____» _____ 2024г.	«____» _____ 2024г.