

## ДОГОВОР №

г. Минск

«\_\_»\_\_\_\_\_ 2025 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. Исполнитель обязуется передать Заказчику право на использование *программного продукта «Защита от несанкционированного привилегированного доступа (PAM)»* (далее – программное обеспечение) согласно Спецификации, Перечню требований, Требованиям к программному обеспечению (Приложение 1 к Договору), ввести программное обеспечение в эксплуатацию, оказать техническую поддержку, а Заказчик обязуется принять и оплатить вознаграждение за право использования программного обеспечения, ввод его в эксплуатацию и техническую поддержку, в соответствии с условиями настоящего Договора.

1.2. Программное обеспечение включает в себя:

*Дистрибутив программного обеспечения системы PAM Indeed Access Manager, включающий в себя:*

*неисключительные права на программы для ЭВМ Indeed Access Manager и Indeed Privileged Access Manager для 75 пользователей;*

*неисключительные права на дополнительные функциональные возможности Модулей Windows Logon и NPS RADIUS Extension для программы Indeed Access Manager для 75 пользователей.*

1.3. Техническая поддержка программного обеспечения включает в себя:

услуги по обновлению программного обеспечения (по мере тиражирования производителем);

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

Параметры технической поддержки (гарантийные обязательства) определены в Приложении 3 к настоящему Договору.

1.4. Исполнитель гарантирует, что он действует в пределах прав и полномочий, предоставленных ему правообладателем программного обеспечения, и на момент предоставления (передачи) Заказчику права на использование программного обеспечения они не заложены, не арестованы, не являются предметом исков третьих лиц и являются лицензионным продуктом.

### 2. СРОКИ И УСЛОВИЯ ПЕРЕДАЧИ ПРАВ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ. ВВОД В ЭКСПЛУАТАЦИЮ

2.1. Передача права на программное обеспечение происходит посредством передачи ключевых файлов и (или) буквенно-цифровых кодов, предназначенных для активации (приведения в работоспособное полнофункциональное состояние) программного обеспечения и осуществляется по электронным каналам связи одновременно с передачей прав на программное обеспечение. Дистрибутив программного обеспечения *загружаются с официального сайта производителя* (\_\_\_\_\_). Передача прав на программное обеспечение считается совершенной с момента подписания обеими Сторонами Акта приема-передачи прав на программное обеспечение. Срок действия прав – бессрочно.

2.2. Передача прав на программное обеспечение Заказчику осуществляется в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты подписания обеими Сторонами настоящего Договора.

2.3. Датой передачи прав на программное обеспечение считается дата подписания обеими Сторонами Акта приема-передачи прав на программное обеспечение. Копия подписанного Акта приема-передачи прав на программное обеспечение, переданная по факсу или электронной почте, имеет юридическую силу до момента замены на оригинал. В этом случае оригинал документа должен быть передан в течение 5 (пяти) рабочих дней. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Акта приема-передачи прав на программное обеспечение обязан подписать его и вернуть Исполнителю или в тот же срок в письменном виде предоставить Исполнителю мотивированный отказ от приемки прав на программное обеспечение, в противном случае права считаются принятыми надлежащим образом. Мотивированный отказ представляется в письменном виде с обоснованием причин.

2.4. Совместно с Актом приема-передачи прав на программное обеспечение Исполнитель передает Заказчику заверенную в установленном порядке копию действующего сертификата соответствия требованиям Технического регламента Республики Беларусь «Информационные технологии. Средства защиты информации. Информационная безопасность.» (ТР 2013/027/ВУ).

2.5. Срок ввода программного обеспечения в эксплуатацию – в течение 30 (тридцати) рабочих дней с даты передачи прав на программное обеспечение. Ввод программного обеспечения подтверждается Актом ввода в эксплуатацию, подписанным обеими Сторонами. Требования по вводу системы РАМ в эксплуатацию определены в Приложении 2 к настоящему Договору.

Исполнитель обязан провести обучение сотрудников (пользователей и персонала сопровождения (администрирования)) Заказчика правилам эксплуатации программного обеспечения. Обучение проводится поэтапно, по мере необходимости и готовности системы. Предварительный график, программа и условия обучения сотрудников) предоставляются Исполнителем и согласовываются с Заказчиком на этапе подготовки программного обеспечения к вводу в эксплуатацию.

2.6. Обучение сотрудников (пользователей по работе с инструментарием системы (в разрезе их функций)) проводится на площадях Заказчика. Количество обучаемых – \_\_\_\_ человек. Продолжительность обучения – \_\_\_\_ часов. Обучение сотрудников производится в ходе осуществления работ по вводу программного обеспечения в эксплуатацию. Сотрудникам, прошедшим обучение, должен быть выдан документ, подтверждающий прохождение обучения.

2.7. Ввод программного обеспечения в эксплуатацию осуществляется по адресу: г. Минск, ул. Кальварийская, 7.

### **3. СРОКИ, ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

3.1. Срок предоставления технической поддержки (гарантийных обязательств): 5 (пять) лет с даты ввода программного обеспечения в эксплуатацию.

3.2. Исполнитель ежемесячно в течение первых 5 (пяти) рабочих дней месяца, следующих за отчетным, представляет Заказчику технический Акт сдачи – приемки оказанных услуг, подтверждающий соответствие заявленным параметрам и удовлетворяющий уровню технической поддержки, согласно Приложению 3 настоящему к Договору. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней подписывает технический Акт сдачи – приемки оказанных услуг или направляет Исполнителю мотивированный отказ от его подписания.

3.3. Исполнитель обеспечивает техническую поддержку в порядке и на условиях, определенных в Приложении 3 к настоящему Договору.

3.4. Исполнитель обязуется принимать и регистрировать:

устные обращения (заявки) Заказчика о наличии проблемы по телефонам: \_\_\_\_\_;

письменные обращения (заявки) Заказчика по электронному адресу: \_\_\_\_\_, и/или через портал технической поддержки \_\_\_\_\_.

3.5. Источник получения обновлений: <ftp://XX.XX.XX.XXX> (или иной ресурс). Исполнитель гарантирует, что предоставляемые обновления программного обеспечения соответствуют обновлениям от производителя \_\_\_\_\_.

3.6. 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. Заключение дополнительного соглашения к Договору в данном случае не требуется.

### **4. СТОИМОСТЬ ДОГОВОРА, ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

4.1. Общая стоимость настоящего Договора составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) белорусских рублей \_\_\_\_ копеек, в том числе НДС по ставке \_\_\_\_% – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) белорусских рублей \_\_\_\_ копеек. Исполнитель представляет Расчет (калькуляцию) стоимости настоящего Договора.

4.2. Заказчик производит оплату по настоящему Договору в размере 100% (сто процентов) суммы, указанной в п. 4.1 настоящего Договора в течение 15 (пятнадцати) банковских дней с даты ввода программного обеспечения в эксплуатацию и подписания обеими Сторонами подписания Акта ввода в эксплуатацию. Днем исполнения обязанности по оплате считается день списания денежных средств с расчетного (текущего) счета Заказчика.

4.3. Источник финансирования – собственные средства Заказчика.

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

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

5.1. Исполнитель имеет право направить Заказчику письменный запрос о предоставлении материалов и/или информации, необходимой для исполнения Договора.

5.2. Исполнитель обязан:

5.2.1. исполнить настоящий Договор в полном объеме, в соответствии с его условиями и в установленные сроки;

5.2.2. уведомлять Заказчика о возникновении обстоятельств, которые препятствуют и/или могут привести к возникновению препятствий надлежащего исполнения настоящего Договора, не позднее чем через 1 (один) рабочий день после возникновения таких обстоятельств;

5.2.3. 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 исполнение Договора не будет нарушать прав других лиц;

5.2.4. по требованию Заказчика своими силами и за свой счет в срок, установленный Заказчиком, устранять недостатки, возникшие по вине Исполнителя;

5.2.5. предоставлять требуемую Заказчику информацию (относящуюся к настоящему Договору) в объеме, форме и в сроки, указанные в обращении;

5.2.6. представить по запросу Заказчика документы, подтверждающие прохождение сотрудниками Исполнителя авторизованных (авторских) курсов.

5.3. Заказчик имеет право:

5.3.1. получать информацию о ходе исполнения Договора;

5.3.2. запросить у Исполнителя документы, подтверждающие прохождение авторизованных (авторских) курсов. В случае наличия документов на иностранном языке, требуется их перевод на один из государственных языков Республики Беларусь.

5.4. Заказчик обязан оказывать Исполнителю необходимое содействие в исполнении Договора.

5.5. 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.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

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

6.2. Исполнитель гарантирует, что предоставление обновлений программного обеспечения в рамках настоящего Договора не нарушает авторские и иные права третьих лиц.

6.3. В случае не предоставления и/или несвоевременного обновления программного обеспечения в соответствии с п. 1.1 настоящего Договора, а также за каждый случай нарушения обязательств Исполнителя по обслуживанию заявок Заказчика на техническую поддержку в соответствии с п. 1.3 настоящего Договора, Приложением 3 к настоящему Договору, Заказчик имеет право взыскать с Исполнителя пеню в размере 0,15 % от стоимости Договора за каждый календарный день просрочки исполнения обязательств. Пеня уплачивается по первому требованию Заказчика.

6.4. За нарушение срока ввода программного обеспечения в эксплуатацию, установленного в п. 2.5 настоящего Договора, Исполнитель уплачивает Заказчику пеню в размере 0,15 % от стоимости договора за каждый календарный день просрочки.

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

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

6.7. 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.

## **7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

7.1. 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.

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

7.3. Стороны будут руководствоваться соглашением о взаимоотношениях в вопросах конфиденциальности, авторских прав и прав промышленной собственности, безопасности от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, заключенным между Сторонами, и примут все необходимые и разумные меры, чтобы предотвратить разглашение полученной в ходе исполнения настоящего Договора конфиденциальной информации третьим лицам.

## **8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

8.1. 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.

8.2. 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).

8.3. 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.

8.4. 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.

8.5. 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.

8.6. 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.

8.7. В случае не направления или несвоевременного направления уведомлений, предусмотренных пп. 8.4 и 8.6 настоящего Договора, Сторона не вправе ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы, и обязуется возместить другой Стороне причиненные этим убытки.

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

8.9. 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.

## **9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

9.1. 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.

9.2. 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 письменно извещает заявителя претензии о результатах ее рассмотрения.

9.3. Во всем остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Договора, Стороны руководствуются законодательством Республики Беларусь.

## **10. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

10.1. Договор вступает в силу и становится обязательным к исполнению для каждой из Сторон с даты его подписания последней из Сторон и действует в течение \_\_\_\_\_ месяцев, а в части

исполнения обязательств и взаиморасчетов – до их полного исполнения Сторонами.

10.2. 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.

## 11. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

11.1. 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 несомнение коррупционных действий при исполнении настоящего Договора своими работниками, представителями, аффилированными лицами, а также субподрядчиками и иными контрагентами, привлекаемыми ими для исполнения настоящего Договора.

11.2. 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.

11.3. 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 данный факт, другая Сторона вправе отказаться от настоящего Договора в одностороннем порядке, направив соответствующее письменное уведомление первой Стороне.

11.4. Сторона, нарушившая антикоррупционные требования и (или) не обеспечившая несомнение 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.

## 12. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

12.1. Настоящий Договор составлен на русском языке, в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон, имеющих равную юридическую силу.

12.2. 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 чем Стороны письменно информируют друг друга в течение 3 (трех) рабочих дней с момента изменений.

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

12.4. К Договору прилагается и является его неотъемлемой частью:

Приложение 1. Спецификация (Перечень требований, Требования к программному обеспечению).

Приложение 2. Требования по вводу системы РАМ в эксплуатацию.

Приложение 3. Параметры технической поддержки (гарантийных обязательств).

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

## 13. Местонахождение, банковские реквизиты и подписи сторон

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

\_\_\_\_\_  
М.П.  
\_\_\_\_\_ 2025 г.

**ЗАКАЗЧИК:**

\_\_\_\_\_  
М.П.  
\_\_\_\_\_ 2025 г.

### Спецификация

| №             | Наименование прав,<br>срок действия прав | Кол-<br>во | Цена без<br>НДС,<br>BYN | Стоимость<br>без НДС,<br>BYN | Сумма<br>НДС,<br>BYN | Всего с<br>НДС,<br>BYN |
|---------------|------------------------------------------|------------|-------------------------|------------------------------|----------------------|------------------------|
|               |                                          |            |                         |                              |                      |                        |
|               |                                          |            |                         |                              |                      |                        |
|               |                                          |            |                         |                              |                      |                        |
| <b>ИТОГО:</b> |                                          |            |                         |                              |                      |                        |

\* Срок действия прав \_\_\_\_\_ с даты \_\_\_\_\_.

### Перечень требований

Программный продукт: «Защита от несанкционированного привилегированного доступа (РАМ)» – программный продукт «Indeed Privileged Access Manager» версии, сертифицированной в Республике Беларусь (далее – ПО) должен поставляться в комплекте с документацией в электронном или печатном виде на русском языке. Документация должна включать в себя правила установки и использования ПО (руководства администратора и пользователя).

Исполнитель должен передать Заказчику права на обновление и техническую поддержку (гарантийное сопровождение) ПО сроком 5 (пять) лет, провести обучение сотрудников Заказчика правилам эксплуатации ПО.

ПО должно иметь действующий сертификат соответствия требованиям Технического регламента Республики Беларусь «Информационные технологии. Средства защиты информации. Информационная безопасность» (ТР 2013/027/BY).

Наличие гарантийного письма от производителя, свидетельствующее о том что производитель ПО обязуется предоставлять доступ к обновлениям в течении 5 лет, а также гарантирующее не накладывать запрет на экспорт в Беларусь своего ПО в течении 5 лет, а в случае запрета экспорта или неоказание технической поддержки гарантирует возврат денежных средств затраченных на ПО.

Конфигурация ПО:

*неисключительные права на программы для ЭВМ Indeed Access Manager и Indeed Privileged Access Manager;*

*неисключительные права на дополнительные функциональные возможности Модулей Windows Logon и NPS RADIUS Extension для программы Indeed Access Manager;*

*ПО для 75 пользователей с неограниченным количеством сессий.*

### Требования к программному обеспечению

ПО должно предоставлять возможность организации привилегированного доступа к целевым системам с использованием двухфакторной аутентификации, а также контроля и фиксации (записи и хранения сеансов удаленного доступа администрирующего персонала и внешних подрядчиков) активности сотрудников в режиме реального времени и возможностью управления доступом пользователей к информационным ресурсам в соответствии с действующими политиками безопасности с одновременным упрощением и повышением безопасности процедуры аутентификации.

Необходимо обеспечить удаленный доступ сотрудников с использованием современных методов строгой и многофакторной аутентификации. Дальнейшее подключение к целевым серверам ПО осуществляется на основе жестко заданного списка доступных целевых узлов.

ПО должно обеспечивать:

инсталляцию как на Linux, так и Windows;

обнаружение неконтролируемых локальных привилегированных учетных записей на целевых

ресурсах и их импорт в хранилище ПО;

предотвращение попыток несанкционированных действий в отношении конфиденциальных сведений;

снижение риска утечки данных;

контролируемый доступ к инфраструктуре организации посредством единой точки входа для 75 привилегированных пользователей;

анализ поведения пользователей в реальном режиме времени;

предотвращение сбоев в информационных системах, которые могут произойти по вине привилегированных пользователей;

непрерывное фиксирование событий безопасности и прочих артефактов привилегированных сессий, запись действий пользователей в централизованное хранилище, оповещение администраторов ПО.

ПО должно являться единой точкой доступа привилегированных пользователей к информационным ресурсам организации, осуществляющая следующие задачи защиты и контроля привилегированного доступа:

непрерывная запись действий привилегированных пользователей в рамках рабочих сессий, сохранение данных для аудитов и расследований;

фиксация логов и видео действий привилегированных пользователей (все либо что-то одно на выбор);

логирование событий безопасности и прочих артефактов привилегированных сессий в централизованном хранилище (на PostgreSQL или MSSQL);

фиксирование в журнале сессий попыток использования привилегированных учетных записей (идентификация сотрудника и конкретной учетной записи, к которой был получен доступ);

фиксация даты и времени получения доступа;

видео- и текстовая запись сессий привилегированного доступа, сохранение снимков экрана и передаваемых файлов на конечные ресурсы в журнале сессий;

возможность настройки разрыва сессий в случае неактивности пользователя;

возможность ограничения повышенных привилегий для SSH;

возможность прекращения сессии администратором с участием привилегированных пользователей при подозрении на несанкционированные действия;

обеспечение двухфакторной аутентификации сотрудников при доступе к привилегированным учетным записям (в качестве первого фактора используется логин и пароль учетной записи из каталога AD, в качестве второго фактора используется eToken Pass (портативное устройство строгой аутентификации с использованием одноразовых паролей, поставляется в комплекте с ПО и входит в его стоимость);

наличие подсистемы работы с собственными типами сервисных подключений (для создания кастомных подключений);

проксирование SQL сессий для PostgreSQL;

проверка ключей ресурса на ssh-проxy;

отправка событий журнала безопасности в систему мониторинга и корреляции событий безопасности по протоколу syslog;

отправка любого типа событий журнала на электронную почту администраторов ПО;

управление настройками паролей пользователей на основании настроенных политик;

наличие Web Wizard (для установки обновления и настройки конфигурации ПО).

Во время эксплуатации ПО должно быть защищено от воздействия на него со стороны прочих систем.

ПО должно поддерживать следующие типы учетных записей:

Microsoft Active Directory;

учетные записи ОС Windows;

учетные записи ОС Linux (пароли и SSH-ключи);

учетные записи для доступа к сетевому оборудованию.

ПО должно поддерживать следующие протоколы доступа к целевым ресурсам:

RDP – для Windows серверов;

SSH – для серверов и оборудования, работающего на базе различных дистрибутивов Linux и Unix;

HTTP(s) – для целевых веб-приложений (например, для конфигурирования сетевого оборудования);

SCP, SFTP – протоколы, используемые для безопасной передачи файлов данных между хостами.

|              |           |
|--------------|-----------|
| Исполнитель: | Заказчик: |
|--------------|-----------|

|                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| <hr/><br>« ____ » _____ 2025 г. | <hr/><br>« ____ » _____ 2025 г. |
|---------------------------------|---------------------------------|

### Требования по вводу системы РАМ в эксплуатацию

В ходе развертывания и эксплуатации компонентов системы не должно вноситься никаких изменений в схемы Заказчика.

В рамках поставки лицензий системы РАМ должны быть выполнены следующие работы:

Установка ПО системы РАМ;

Настройка системы РАМ, включая:

настройку ролевой модели доступа в систему РАМ (добавление пользователей и настройка ролей для них);

настройку контролируемых подключений к ресурсам (к сетевому оборудованию, серверам);

настройку передачи в соответствии с требованиями действующего законодательства РБ в SIEM-систему событий, имеющих свой уникальный идентификатор:

состоянии системы РАМ;

доступа администраторов и пользователей к системе РАМ;

изменения настроек системы РАМ;

удачного и неудачного доступа к информационным системам организации.

На этапе ввода системы в эксплуатацию по заявке Заказчика возможна настройка передачи на SIEM-систему дополнительных событий.

Исполнитель должен провести обучение сотрудников (пользователей и персонала сопровождения (администрирования)) правилам эксплуатации системы. Обучение проводится поэтапно, по мере необходимости и готовности системы. Предварительный график, программа и условия обучения сотрудников) предоставляются Исполнителем и согласовываются с Заказчиком на этапе подготовки системы к внедрению.

Обучение сотрудников (пользователей по работе с инструментарием системы (в разрезе их функций)) проводится на площадях Заказчика. Количество обучаемых – не менее 4 человек. Продолжительность обучения – не менее 40 часов.

Обучение сотрудников производится в ходе осуществления работ по вводу в эксплуатацию.

Сотрудникам, прошедшим обучение, должен быть выдан документ, подтверждающий прохождение обучения.

|                        |                        |
|------------------------|------------------------|
| Исполнитель:           | Заказчик:              |
| _____                  | _____                  |
| « ____ » _____ 2025 г. | « ____ » _____ 2025 г. |

### **Параметры технической поддержки (гарантийных обязательств)**

Техническая поддержка (гарантийные обязательства) включают услуги, которые оказываются Заказчику на постоянной основе на весь срок действия технической поддержки (гарантийных обязательств) и направлены на:

- предоставление консультаций по вопросам эксплуатации, связанных с ошибками системы, некорректной работой функций системы;
- устранение ошибок функционирования системы и ее восстановление после критических ошибок;
- уведомление о выходе новых версий и исправлений (патчей);
- поставка исправлений (патчей);
- своевременное предоставление новых версий (обновлений);
- корректировка форм документов, отчетов, функций при изменении законодательных и/или отраслевых требований;

предоставление информационной поддержки: оказание консультаций по функциональным возможностям системы, проведение вебинаров, тренингов (по предварительному согласованию), предоставление сопроводительной документации на систему.

Обновление системы или ее отдельных модулей (включая внедрение новых) должно производиться после процедуры тестирования. При этом, должна быть обеспечена сохранность дополнений и изменений, внесенных Заказчиком самостоятельно за период с предыдущего обновления.

Исполнитель должен обеспечить услуги по технической поддержке сроком не менее 5 (пяти) лет с момента ввода системы в эксплуатацию.

Исполнитель должен определить единый контактный центр для обращения в период оказания технической поддержки (гарантийных обязательств) по любым вопросам, связанным: с эксплуатацией системы, некорректной работой функций системы, заявленных в сопроводительной документации к системе.

Прием обращений в службу технической поддержки должен осуществляться по телефону в рабочие дни с 08:30 по 17:30 и в круглосуточном режиме по электронной почте или Web-портал Service desk (автоматическая регистрация заявок, выделенный менеджер).

Процедура обслуживания заявок:

Открытие заявок осуществляется Заказчиком в режиме 24x7 (по телефону и/или через web-портал, 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.<br>Критично     | ≤ 30 мин               | не более 6 часов*                  | 1 раз в час                                                    |
| Приоритет 2.<br>Срочно       | ≤ 1 часа               | не более 12 часов                  | 1 раз в 3 часа                                                 |
| Приоритет 3.<br>Некритично   | ≤ 4 рабочих часов      | не более 3 рабочих дней            | по запросу Заказчика и по факту решения проблемы               |
| Приоритет 4.<br>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 программного обеспечения.

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

При сбое, вызванном ошибкой в работе программного обеспечения, Исполнитель обязан предоставить Заказчику новую версию ПО (по мере выпуска производителем), устраняющую ошибку в работе или 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.

|                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| <p>Исполнитель:</p>             | <p>Заказчик:</p>                |
| _____<br>« ____ » _____ 2025 г. | _____<br>« ____ » _____ 2025 г. |