Приложение 6

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. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства оказать услуги по локальной технической поддержке с поставкой регулярных обновлений баз данных сигнатур безопасности для оборудования FortiGate _____ (далее - Услуги), в соответствии со Спецификацией оборудования (Приложение №1), Параметрами и уровнем технической поддержки (Приложение №2).

1.2. Услуги включают в себя:

1.2.1. Услуга по обновлению программного обеспечения оборудования FortiGate (по мере тиражирования производителем).

1.2.2. Услуга по обновлению баз данных сигнатур IPS, Advanced Malware Protection, Application Control.

1.2.3. Консультационная поддержка (по телефону _____ и/или по электронной почте _____, и/или через портал технической поддержки _____).

1.3. Срок оказания Услуг – 12 месяцев, с _____.

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://_____ (*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. Заключение дополнительного соглашения к договору в данном случае не требуется.

3. Порядок расчетов, стоимость услуг

3.1. Общая стоимость Услуг за весь срок действия Договора составляет _____ (_____) белорусских рублей __ копеек, в том числе НДС по ставке ___% – _____ (_____) белорусских рублей __ копеек. Расчет (калькуляция) стоимости Услуг составляется Исполнителем, прилагается к Договору и является его неотъемлемой частью.

3.2. Ежемесячная стоимость услуг, оказываемых по Договору, составляет _____ (_____) белорусских рубля ___ копеек, в том числе НДС по ставке ___% – _____ (_____) белорусских рублей __ копеек.

3.3. Заказчик обязуется производить оплату ежемесячно в белорусских рублях на расчетный счет Исполнителя не позднее 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за отчетным. Отчетный период – календарный месяц.

Основанием для оплаты является подписанный Сторонами Акт сдачи приемки оказанных услуг.

3.4. Исполнитель ежемесячно в течение 5 (пяти) рабочих дней месяца, следующего за отчетным месяцем, представляет Заказчику Акт сдачи приемки оказанных услуг. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней подписывает Акт сдачи-приемки оказанных услуг или направляет Исполнителю мотивированный отказ от его подписания. 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. Источник финансирования – собственные средства Заказчика.

3.6. 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.

4.2.6. По запросу Заказчика представить документы, подтверждающие прохождение авторизованных (авторских) курсов на данный тип оборудования и/или сертификаты, подтверждающие соответствующую квалификацию (не ниже Fortinet NSE 4 – FortiOS 7.0) работников Исполнителя.

4.2.7. Своевременно представлять Заказчику, в соответствии с условиями п.п. 3.4 п. 3 Договора, Акт сдачи приемки оказанных услуг.

4.3. Заказчик имеет право:

4.3.1. Получать информацию о ходе оказания Услуг;

4.3.2. Запросить у Исполнителя документы, подтверждающие прохождение авторизованных (авторских) курсов на данный тип оборудования и/или сертификаты, подтверждающие соответствующую квалификацию (не ниже не ниже Fortinet NSE 4 – FortiOS 7.0) работников Исполнителя. В случае наличия документов на иностранном языке, требуется их перевод на один из государственных языков Республики Беларусь.

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 предоставляемые обновления программного обеспечения и баз данных сигнатур полностью соответствуют обновлениям от производителя оборудования, компании Fortinet.

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 обновления ПО или сигнатур баз данных 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, а также за каждый случай нарушения обязательств Исполнителя по обслуживанию заявок Заказчика на техническую поддержку в соответствии с п. 2.1, 2.2 Договора, Заказчик имеет право взыскать с Исполнителя штраф в размере 0,15% от ежемесячной стоимости услуги за отчетный период за каждый случай неисполнения направленной заявки. Пеня и штраф 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 конфиденциальная 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 до исполнения Сторонами своих обязательств по нему.

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.

Приложение 2. Параметры и уровень технической поддержки.

Приложение 3. Расчет (калькуляция) стоимости Услуг ***(составляется по форме Исполнителя).***

12. Местонахождение, банковские реквизиты и подписи сторон

ИСПОЛНИТЕЛЬ:	**ЗАКАЗЧИК:**
ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ:	**ОТ ЗАКАЗЧИКА:**
_____ /	_____ /
М.П.	М.П.
_____ _____ 2025г.	_____ _____ 2025г.

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

Спецификация оборудования

1. Межсетевой экран FortiGate _____, серийный номер _____.

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

Приложение № 2
к договору № _____
от « » 2025 года

Параметры и уровень технической поддержки
оборудования FortiGate.

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 (по мере тиражирования производителем) и сопровождение работ по обновлению;

услуга по обновлению баз данных сигнатур IPS, Advanced Malware Protection, 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:
_____ «____» _____ 2025 г.	_____ «____» _____ 2025 г.