Приложение №2

к Документации по проведению

анализа предложений

**Договор Возмездного Оказания услуг № \_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| г. Иркутск | «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г. |
|  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Доверенности №\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны, и

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, а при совместном упоминании именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику **Услуги по реализации Сервиса автоматической интерактивной голосовой обработки входящих телефонных вызовов Потребителей**.
   2. Сроки оказания услуг, стоимость услуг и сроки их оплаты определяются в Разделе 3 настоящего Договора.

Услуги Исполнителем оказываются удаленно, через сеть интернет, на сервере Заказчика, с использованием двухфакторной аутентификацией. Задачи по запуску Сервиса автоматической интерактивной голосовой обработки входящих телефонных вызовов Потребителей и трудозатраты указаны в Приложении 1 к настоящему Договору.

* 1. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, равной юридической силы, по одному для каждой из сторон.

1. **ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
   1. **Исполнитель обязан:**
      1. Оказывать услуги в сроки и в объеме, предусмотренные Разделом 3 и Приложением 2 настоящего Договора.
      2. Обеспечить сохранность документов, получаемых и составляемых в ходе оказания услуг, и не разглашать их содержания без согласия Заказчика.
      3. Обеспечить стабильную исправную работу пользовательского оборудования.
      4. В автоматическом режиме вести учет и контроль даты начала оказания услуг в отчетном периоде, факта, периода и объема использования Заказчиком Системы (количество Сессий и Запросов). Стороны признают достоверными полученные таким образом данные по принятым и обработанным Сессиям и Запросам, которые имеют юридическую силу для Сторон договора и любых третьих лиц, в том числе при разрешении спорных вопросов по настоящему договору.
   2. **Заказчик обязан:**
      1. Оплачивать услуги в соответствии с условиями Договора данного Договора.
      2. Обеспечить стабильную исправную работу каналов связи необходимой для подключения к сайтам Исполнителя пропускной способности.
      3. Оказывать содействие Исполнителю в оказании им услуг, указанных в Приложениях 2 данного Договора.
      4. Своевременно предоставлять исчерпывающую информацию, документы, сведения о составе оборудования и прочие ресурсы, необходимые Исполнителю для оказания услуг.
      5. Своевременно информировать Исполнителя обо всех изменениях, связанных с оказанием услуг по настройке и вводу в эксплуатацию роботизированной системы обработки звонков коммуникаций с модулями синтеза и распознавания речи, влияющих на результат оказания услуг.
   3. **Контактными лицами Сторон являются:**
      1. Со стороны Заказчика:
      2. Со стороны Исполнителя:
   4. Стороны обязуются извещать друг друга о смене ответственных лиц по исполнению Договора или изменении их контактных данных в течение 10 рабочих дней с момента изменения. Сторона, не уведомившая вовремя другую Сторону о таком изменении, несет ответственность за все неблагоприятные последствия, связанные с этим.
   5. Заказчик вправе дополнить и/или изменить содержание услуг, указанных в Приложении 2, только по предварительному согласованию с Исполнителем. Срок оказания Исполнителем услуг в случае дополнения и/или изменения может быть увеличен по согласованию между обеими Сторонами.
2. **СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**
   1. Стороны договорились считать отчетным периодом один календарный месяц, в котором Исполнителем оказывались услуги.
   2. Стоимость услуг, указанных в Приложении 2 настоящего Договора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ( ) рублей, \_\_ коп. в том числе НДС по ставке действующего Законодательства РФ / НДС не облагается.
   3. Стороны определили, что Запрос к подсистеме расширенного распознавания и синтеза речи Системы - это запись распознаваемой или синтезированной речи, направленная к подсистеме расширенного распознавания и синтеза речи Системы длительностью не более 15 (пятнадцати) секунд. Запросы более 15 (пятнадцати) секунд учитываются как несколько Запросов, исходя их длительности, по 15 секунд каждый.
   4. Стоимость одного запроса - \_\_\_ рублей, в том числе НДС по ставке действующего Законодательства РФ / НДС не облагается.
   5. Стоимость услуг в течение отчетного периода (календарного месяца) равна общей стоимости всех Запросов в течение отчетного периода.
   6. Общая стоимость услуг по Договору определяется как сумма стоимостей, указанных в пунктах 3.2 и 3.5. настоящего Договора, но не более \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
   7. Срок оплаты услуг по Договору: в течение \_\_\_\_\_ дней с момента окончания отчетного периода.
   8. Предварительная оплата в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_% от общей стоимости услуг в течение \_\_\_\_ дней с момента заключения настоящего Договора.
   9. Окончательный расчет – в течение \_\_\_\_ дней с момента сдачи-приемки услуг.
   10. Срок оказания услуг – в течение \_\_\_\_\_ дней с момента получения предварительной оплаты Исполнителем.
   11. Оплата услуг осуществляется Заказчиком в рублях, перечислением денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
   12. При определении стоимости услуг числа округляются до целых копеек по правилам математического округления к ближайшему целому.
   13. По окончании каждого отчетного периода Исполнитель оформляет закрывающие документы в следующем порядке:
       1. Исполнитель готовит протоколы тестирования в 2-х экземплярах по каждой поступившей задаче. Совместно с Заказчиком проводит приемочные испытания на тестовой площадке. Замечания фиксируются в протоколе тестирования и подписываются обеими сторонами.
       2. По итогам Отчетного периода Исполнитель оформляет Акт об оказании Услуг (далее – Акт), а также Счет и направляет их Заказчику не позднее 5 (пяти) рабочих дней после окончания Отчетного периода. Сканированная копия Акта и Счёта Исполнитель направляет Заказчику по электронной почте и размещает в личном кабинете с одновременным направлением курьером или почтой не позднее 25-го числа отчетного месяца.
       3. В случае если Заказчик в течение 5 (Пяти) рабочих дней, следующих за днём предоставления Акта об оказании Услуг, не подписал Акт об оказании Услуг или не предоставил мотивированного отказа от приемки оказанных услуг, то услуги по настоящему договору, оказанные в период, за который составлен соответствующий Акт об оказании Услуг, считаются принятыми. При этом Исполнитель составляет Односторонний Акт об оказании Услуг в двух экземплярах и подписывает его в одностороннем порядке. Один подписанный экземпляр Одностороннего Акта об оказании Услуг Исполнитель направляет Заказчику. Дата составления Одностороннего Акта об оказании Услуг является датой, с которой услуги по настоящему договору, за соответствующий временной период, считаются оказанными.
   14. Учет и контроль даты начала оказания услуг Исполнителем в Отчетном периоде, факта, периода и объема использования Заказчиком Сервиса для роботизации голосовых коммуникаций осуществляется Исполнителем в автоматическом режиме. Стороны признают достоверными полученные таким образом данные, которые имеют юридическую силу для Сторон договора и любых третьих лиц, в том числе при разрешении спорных вопросов по настоящему Договору.
   15. В отношении ежемесячно оказываемых услуг если Заказчик не уведомит Исполнителя в срок не позднее 5 (пяти) календарных дней до окончания текущего Отчетного периода об отказе от соответствующих услуг или изменении их объема в следующем календарном месяце, то объем предоставления услуг на следующий календарный месяц считается согласованным Сторонами в прежнем объеме.
3. **ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ ВЫЯВЛЕНИИ НЕДОСТАТКОВ СИСТЕМЫ**
   1. В случае выявления недостатков при оказании услуг Заказчику необходимо уведомить об этом Исполнителя.
   2. Уведомления обрабатываются с 9 до 18 часов по московскому времени с понедельника по пятницу, кроме праздничных дней следующими способами:
      1. по электронному адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(круглосуточный прием уведомлений).
      2. по телефону \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
   3. Поступающие уведомления фиксируются средствами связи Исполнителя и при разногласиях Стороны признают достоверной информацию, полученную средствами фиксации Исполнителя.
   4. При поступлении уведомления об инциденте Исполнитель обязан зарегистрировать его в своей базе данных и в течение 1 (одного) рабочего часа сообщить заявителю, на электронную почту заявителя, номер извещения об Инциденте и сроки выполнения в соответствии с системой приоритетов Исполнителя, приведенной в п. 4.5.
   5. Полученные Исполнителем уведомления категорируются Службой поддержки Исполнителя следующим образом с соответствующими им сроками реакции:
      1. **Аварийная поддержка:** старт работ – не более 2 рабочих часов, решение – не более 8 рабочих часов.
      2. **Консультационные запросы** по телефону или электронной почте: реакция – не более 24 рабочих часов.
   6. Аварийная поддержка предназначена для реагирования на критические сбои – исключительные ситуации, при которых оказание услуг невозможно.
   7. При возникновении разногласий по вопросам состава Услуг, сроков поступления уведомлений и прочих вопросов, связанных с исполнением Договора, Стороны руководствуются письменными документами (заявками, приложениями к настоящему Договору, подтверждениями отправки, получения документов и т.п.). При отсутствии письменных документов, Стороны используют информацию базы данных Исполнителя. Информация базы данных Исполнителя признается обеими Сторонами в качестве достоверной при разрешении спорных вопросов по настоящему Договору.
   8. Сроки выполнения регламентных работ, требующих приостановления оказания услуг по Договору, должны быть согласованы с Заказчиком не позднее, чем за 12 (двенадцать) часов до начала работ.
4. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
   1. Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
   2. При нарушении сроков оплаты оказанных услуг Заказчик уплачивает Исполнителю пеню в размере 0,1% от суммы задолженности за каждый день просрочки платежа.
   3. При нарушении сроков оказания услуг по вине Исполнителя, работы, по которым сорван срок оказания услуг, подлежат оплате с уменьшением стоимости услуг в следующей пропорции:
5. - задача закрыта на 1-7 рабочих дней позже согласованного срока. Уменьшение стоимости оплаты на 0,1% за каждый день просрочки;
6. - задача закрыта на 8-15 рабочих дней позже согласованного срока. Уменьшение стоимости оплаты на 0,2% за каждый день просрочки;
7. - задача закрыта на 16-30 рабочих дней позже согласованного срока. Уменьшение стоимости оплаты на 0,3% за каждый день просрочки;
8. - задача закрыта более чем на 30 рабочих дней позже согласованного срока, Уменьшение стоимости оплаты на 0,5% за каждый день просрочки.

5.4. Стороны определили, что предусмотренные договором неустойки могут быть вычтены (зачтены) при проведении расчетов по Договору

1. **ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**
   1. Все разногласия, которые могут возникнуть в ходе выполнения условий настоящего Договора или связанные с его отменой, и которые не могут быть разрешены в претензионном порядке. Срок ответа на претензию – 10 рабочих дней с момента её получения. Не урегулированные разногласия должны быть переданы в Арбитражный суд по месту нахождения Истца.
2. **ФОРС-МАЖОР**
   1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникшей после заключения договора в результате событий чрезвычайного характера, которые сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). К таким событиям чрезвычайного характера относятся наводнение, пожар, землетрясение, взрыв, шторм, оседание почвы, эпидемии и иные явления природы, а также война или военные действия, забастовка в отрасли или регионе, а также при принятии органами государственной власти или управления любого уровня актов (законов, указов, решений, постановлений, распоряжений и т.п.), повлекших невозможность надлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору.
   2. При наступлении и прекращении указанных в п. 7.1. обстоятельств, Сторона, для которой создалась невозможность исполнения ее обязательств по настоящему Договору, должна немедленно известить другую Сторону, приложив соответствующую справку.
   3. Наступление форс-мажорных обстоятельств влечет за собой увеличение сроков исполнения договора на период их действий.
   4. Обстоятельства, вызванные угрозой распространения коронавирусной инфекции (COVID-19), а также принимаемые органами государственной власти и местного самоуправления меры по ограничению ее распространения, в частности, установление обязательных правил поведения при введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации, запрет на передвижение транспортных средств, ограничение передвижения физических лиц, приостановление деятельности предприятий и учреждений, отмена и перенос массовых мероприятий, введение режима самоизоляции граждан и т.п., не являются форс-мажорными обстоятельствами (обстоятельствами непреодолимой силы) и не могут рассматриваться Сторонами в качестве обстоятельств, освобождающих от исполнения принятых на себя по настоящему Договору обязательств полностью или частично. Стороны не вправе ссылаться на указанные обстоятельства и вызванные ими последствия как на основание для освобождения от ответственности.
3. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**
   1. Документы, материалы и иные носители информации, связанные с предметом Договора (оригиналы, дубликаты, копии, черновики), признаются Сторонами строго конфиденциальными, а сведения, содержащиеся в них – коммерческой тайной.
   2. Стороны обязуются не разглашать конфиденциальную информацию путем исключения любой формы их передачи, в том числе путем устных высказываний, совершения иных действий (бездействий) как в период действия настоящего Договора, так и по прекращению действия настоящего Договора в течение 3 (трех) лет. Обязанность и ответственность сторон определены в Приложении 3 к настоящему Договору.
   3. В случае необходимости при получении письменного согласия Стороны другая Сторона вправе открыть доступ к конфиденциальной информации (ее части) заинтересованным лицам в оговоренном объеме, оправданном таким разрешением.
   4. Действия п.п.8.1-8.3 Договора распространяются и на информацию, которая в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации не может составлять коммерческую тайну Стороны, за исключением случаев ее истребования уполномоченными на то лицами в установленном законодательством Российской Федерации порядке.
4. **ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ**
   1. Стороны договорились, что после получения уведомления о расторжении одной из Сторон, прекращается прием новых заявок. По всем открытым заявкам Стороны вырабатывают единый план действий с указанием конкретных сроков решения.
   2. Стороны договорились, что полученные по электронной почте копии любых документов, подписанные с двух Сторон, имеют юридическую силу. Стороны не вправе ссылаться на отсутствие оригинала документов на бумажном носителе как на основание, освобождающее от исполнения обязательств по Договору
   3. Исполнитель вправе, по своему усмотрению, при продвижении и рекламировании программного обеспечения собственной разработки и/или своих услуг упомянуть или использовать в рекламных материалах товарный знак и/или логотип Заказчика для идентификации самого Заказчика или его исполнения настоящего Договора.
   4. Не вступая в противоречие с условиями Договора о конфиденциальности, Заказчик вправе раскрывать информацию о факте заключения настоящего Договора и его предмете третьим лицам исключительно в целях подтверждения оказания услуг Исполнителем.
   5. Все дополнения или приложения к данному Договору требуют письменного оформления и обязательного подписания обеими Сторонами, после чего становятся неотъемлемой частью настоящего Договора.
5. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**
   1. Настоящий Договор вступает в действие со дня подписания и действует один год.
   2. В случае если ни одна из сторон не заявит о своем намерении расторгнуть договор, не менее чем за 15 (пятнадцать) рабочих дней, договор считается пролонгированным на очередной календарный год.
   3. Договор может быть досрочно расторгнут полностью или частично по соглашению Сторон
6. **СТАНДАРТНАЯ ОГОВОРКА «ТРЕБОВАНИЯ В ОБЛАСТИ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ) С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИНФОРМАЦИОННЫХ СРЕДСТВ ООО «ИРКУТСКЭНЕРГОСБЫТ»**

Общие положения

Информация – это важный и жизненно необходимый ресурс Заказчика. Поэтому информацию следует защищать также надежно, как и любой другой ценный актив Заказчика. Заказчик не сможет достичь своих основополагающих целей, если его работники не будут своевременно и в полном объеме получать информацию, необходимую для выполнения их работы. Помимо этого, крайне важно минимизировать риски и ущерб, связанные с возможным раскрытием информации, ее искажением и компрометацией. Полное решение этих задач невозможно без вовлечения Исполнителя в деятельность по реализации стандартов информационной безопасности Заказчика.

В связи с этим Заказчик предъявляет к Исполнителю ряд требований в области информационной безопасности.

* 1. **Подготовка персонала**
     1. К выполнению работ (оказанию услуг) по Договору, связанных с использованием информационных средств Заказчика, допускается персонал Исполнителя, согласованный с ответственным сотрудником по информационной безопасности Заказчика и прошедший ознакомление со стандартами по информационной безопасности Заказчика.
     2. Заказчиком и Исполнителем назначаются ответственные лица за обеспечение и координацию вопросов информационной безопасности в период выполнения обязательств по Договору.
  2. Порядок допуска к информационным ресурсам и обеспеченность информационно-техническими ресурсами
     1. Временный доступ к информационным ресурсам Заказчика может быть предоставлен сотруднику Исполнителя (Пользователю) по заявке куратора Договора согласно процедурам, принятым Заказчиком.
  3. Общие требования при работе с информационно-техническими ресурсами
     1. Исполнитель обязуется соблюдать в процессе выполнения Договора требования по информационной безопасности определенные в «Правила пользования средствами ЭВТ, оргтехники и информационными ресурсами при работе в корпоративной информационно- вычислительной сети» (Приложение 4 к настоящему Договору) и СТП «Защита конфиденциальной информации» (Приложение 5 к настоящему Договору).
     2. Исполнитель несет полную ответственность за соблюдение требований по информационной безопасности со стороны субисполнителей/субподрядчиков, а также иных работников, привлеченных Исполнителем для выполнения настоящего Договора.
     3. Любое нарушение требований по информационной безопасности субисполнителем/субподрядчиком будет рассматриваться Заказчиком как серьезное нарушение Исполнителем условий договора.
     4. Факт нарушения выявляется ответственным сотрудником по информационной безопасности Заказчика и оформляется формой инцидента по информационной безопасности.
     5. Основанием для оформления инцидента информационной безопасности являются журналы систем безопасности Заказчика, выписки из которых прикладываются к форме инцидента.
     6. По факту инцидента у Пользователя в обязательном порядке берется объяснительная. В случае отказа от дачи объяснительной составляется акт об отказе от дачи объяснений.
  4. Прочие положения
     1. Заказчик имеет право на контроль всех действий Исполнителя, проводимых в сети, на информационных средствах Заказчика или в почтовой системе.
     2. В случае невыполнения требований по информационной безопасности Заказчик вправе блокировать доступ Исполнителя к сети или информационным средствам Заказчика.
     3. За неисполнение / ненадлежащее исполнение требований информационной безопасности Исполнитель уплачивает Заказчику штраф в размере 50 000 (пятьдесят тысяч) рублей за каждый случай.

1. **ОРГАНИЗАЦИЯ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К СИСТЕМЕ ЗАКАЗЧИКА**

**12.1** **Организация Заказчиком дистанционного доступа к Системе:**

12.1.1 Дистанционный доступ.

12.1.1.1 Доступ Исполнителя к Корпоративной информационно-вычислительной системе Заказчика (КИВС) организуется Заказчиком через схему доступа с обязательным использованием не менее одного дополнительного фактора аутентификации – токена. Для осуществления дистанционного доступа необходимо использование Исполнителем токена (JaCarta Pro) (приобретается Исполнителем самостоятельно по спецификации Заказчика).

12.1.2 Доступ к управлению Системой Заказчика (включая доступ ко всем установленным приложениям) организуется Заказчиком через сеть передачи данных Заказчика с использованием VPN–соединения. Для осуществления дистанционного доступа Заказчиком через систему управления привилегированным доступом (PAM) предоставляется дистанционный доступ к Системе (включая доступ ко всем установленным приложениям) в терминальном режиме (Remote Desktop), соблюдая следующие условия:

12.1.2.1 Исполнителю должно быть доступно только ПО, необходимое для управления (список ПО дополнительно согласуется с ИБ Заказчика). Установка любого дополнительного ПО производится только ИТ службой Заказчика по согласованию с подразделением ИБ Заказчика. Административные права на системы Заказчика Исполнителю не предоставляются.

12.1.2.2 Из системы PAM отсутствует доступ ко всем ресурсам корпоративной информационной сети Заказчика, за исключением Системы

12.1.2.3 Все действия Исполнителя на системах Заказчика могут контролироваться, и в случае выявления действий, противоречащих требованиям ИБ Заказчика, доступ Исполнителя может быть прекращен.

12.1.6 Организация дистанционного мониторинга.

12.1.6.1 Для организации удаленного мониторинга установленной Системы средствами Исполнителя, необходимо предоставить удаленный доступ к Системе посредством системы PAM. Система PAM должна оставаться доступной и выделенной для предоставления удаленного доступа в круглосуточном режиме, в противном случае Исполнитель не может гарантировать качество поддержки, предоставляемых специалистами Исполнителя.

12.1.6.2 При необходимости удалённого подключения, Исполнитель уведомляет Заказчика перед началом проведения работ.

1. **РЕКВИЗИТЫ ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  **м.п.** |  | **ЗАКАЗЧИК:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**  **м.п** |

**Приложение № 1**

**к договору возмездного оказания услуг**

**№ \_\_\_\_ от \_\_\_.\_\_\_.2022г.**

**Перечень задач по запуску Сервиса автоматической интерактивной голосовой обработки входящих телефонных вызовов Потребителей и трудозатраты**

1. Перечень задач по запуску проекта роботизированной системы обработки звонков с модулями синтеза и распознавания речи и трудозатраты (Таблица 1. Перечень задач на реализацию проекта).
2. **Таблица 1. Перечень задач на реализацию проекта**

| **№** | **Название задачи** | **Трудозатраты, час** |
| --- | --- | --- |
|  | **Сервис автоматической интерактивной голосовой обработки входящих телефонных вызовов Потребителей для ООО Иркутскэнергосбыт** |  |
| 1 | **1.Проект по приему показаний в голосовом канале** | **271** |
| 2 | **1.1.Анализ** | **52** |
| 3 | Обсуждение, формализация и согласование исходных функциональных требований | 8 |
| 4 | Согласование ТЗ | 4 |
| 5 | Разработка технического проекта | 20 |
| 6 | Управление проектом | 20 |
| 7 | **1.2.Разработка и настройка** | **181** |
| 8 | Установка и настройка Сервиса для роботизации голосовых. Регистрация лицензий. | 5 |
| 9 | Интеграция с АТС по sip-транку: обработка входящих звонков, перевод звонков | 8 |
| 10 | Услуги по развертыванию и настройке серверов | 50 |
| 11 | Настройка сценария приема показаний для голосового канала | 32 |
| 12 | Интеграция с ИС: получение данных по абонентам (XML) | 40 |
| 13 | Интеграция с ИС: передача принятых показаний (XML) | 24 |
| 14 | Настройка отчетности | 2 |
| 15 | Тестовая эксплуатация | 10 |
| 16 | Опытная эксплуатация | 10 |
| 17 | **1.3.Сдача-приемка работ** | **18** |
| 18 | Обучение пользователей | 2 |
| 19 | Разработка Программы и методики испытаний (далее - ПМИ) | 8 |
| 20 | Приемка работ Заказчиком согласно ПМИ | 8 |
| 21 | **1.4.Ввод в промышленную эксплуатацию и начальное сопровождение** | **20** |

2. Подписи Сторон:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  **м.п.** |  | **ЗАКАЗЧИК:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**  **м.п** |

**Приложение № 2**

**к договору возмездного оказания услуг**

**№ \_\_\_\_ от \_\_\_.\_\_\_.2022г.**

**Перечень и объемы услуг технического обслуживания**

1. Исполнитель обязуется предоставлять, а Заказчик оплачивать следующие услуги:

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Объем, шт.** | **Стоимость**  **в мес.  (без НДС), руб.** | **Примечание** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Основные услуги:** |  |  |  |
| **1** | Услуги по обслуживанию Сервиса для роботизации голосовых коммуникаций | **2** | 47 833,0 | Ежемесячный платеж |
| **2** | Услуги по обслуживанию клиентских приложений Сервиса для роботизации голосовых коммуникаций | **100** | 220 500,0 | Ежемесячный платеж |
| **3** | Техническое обслуживание информационной системы | **1** | 26 000,0 | Ежемесячный платеж |
| 4 | Синтез речи (1 млн. символов) за единицу | **1 (по запросу)** | 1 320,0 | Стоимость услуг определяется по факту окончания расчетного периода |
| 5 | Настройка и запуск сервиса в эксплуатацию | **1** | 691 600,0 | Ежемесячный платеж |
| 6 | Срок поставки/ выполнения работ | - | 2 календарных месяца | - |
| **Б** | **Дополнительные услуги:** |  |  |  |
| **7** | Объем потребления Яндекс (синтез и распознание голосовых роликов) | **1** | 35 000,0 | Стоимость услуг определяется по факту окончания расчетного периода |
| 8 | Распознавание речи (отрезок 15 секунд) за единицу | **1 (по запросу)** | 0,17 | Стоимость услуг определяется по факту окончания расчетного периода |
| **Итог1** | **За услугу "Настройка и запуск сервиса в эксплуатацию"** |  | **691 600,0** |  |
| **Итог** | **За услуги из пунктов № 1, 2, 3 и 7,**  **в месяц** |  | **329 333,0** |  |
| **Итог2** | **За услуги из пунктов № 1, 2, 3 и 7,**  **в год** |  | **3 951 996,0** |  |
|  | **ВСЕГО К ОПЛАТЕ (Итог1+Итог2) (без НДС)** |  | **4 643 596,0** |  |
|  | **ВСЕГО К ОПЛАТЕ  (с НДС по ставке действующего Законодательства РФ )** |  | **5 572 315,2** | **в том числе НДС  928 719,2 руб.** |

2. Подписи Сторон:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  **м.п.** |  | **ЗАКАЗЧИК:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**  **м.п** |

**Приложение № 3**

**к договору возмездного оказания услуг**

**№ \_\_\_\_ от \_\_\_.\_\_\_.2022г.**

Договор о неразглашении конфиденциальной информации

г. Иркутск «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем Передающая сторона, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании доверенности № \_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем Получающая сторона, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании (Устава, доверенности и т.д.), с другой стороны, в дальнейшем именуемые Стороны, заключили настоящий договор, в дальнейшем именуемый «Договор», о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. Передающая сторона передает Получающей стороне документы, содержащие конфиденциальную информацию, необходимую для исполнения Получающей стороной своих обязательств по договору от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ для \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, а Получающая сторона обязуется обеспечить конфиденциальность этой информации в соответствии с условиями настоящего Договора.

2. Обязанности Сторон

2.1. Передающая сторона передает документы, содержащие запрашиваемую информацию, по запросу Получающей стороны. При этом на документах, передаваемых в рамках настоящего Договора и содержащих конфиденциальную информацию, в правом верхнем углу проставляется гриф «конфиденциально» или «коммерческая тайна».

2.2. Получающая сторона обязуется направлять запрос с перечнем документов и сведений, составляющих конфиденциальную информацию, с указанием номера и даты подписания Договора на выполнение работ для \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, цель использования запрашиваемых документов или сведений (далее по тексту договора Запрос) и список лиц которые будут допущены к полученным документам (сведениям). Запрос направляется в адрес Дирекции по безопасности и режиму Передающей стороны.

2.3. Получающая сторона обязуется не разглашать конфиденциальную информацию, полученную ею от Передающей стороны, какому-либо третьему лицу, и использовать эту информацию исключительно для достижения цели, указанной в Запросе.

2.4. Получающая сторона обязуется соблюдать в отношении полученной ею от Передающей стороны конфиденциальной информации во избежание ее разглашения или использования такую степень секретности, какую Получающая сторона соблюдала бы в разумной степени в отношении своей собственной конфиденциальной информации такой же степени важности. Получающая сторона обязуется обеспечить режим коммерческой тайны в работе с переданными документами и выделить для их получения и работы с ними сотрудников, взявших на себя обязательства по сохранности переданной информации. Перечень указанных сотрудников оформляется в виде Приложения № 1 к настоящему Договору о неразглашении конфиденциальной информации, являющегося неотъемлемой его частью.

2.5. Информация не считается конфиденциальной, и Получающая сторона не несёт никаких обязательств перед Передающей стороной в отношении данной информации, если она удовлетворяет одному из следующих условий:

1) до момента передачи документов, содержащих запрошенную информацию, эта информация получена Получающей стороной от третьей стороны без нарушения действующего законодательства Российской Федерации и настоящего Договора;

2) информация на момент ее передачи является публично известной в результате неправильного, небрежного или намеренного действия Передающей стороны, или становится таковой после ее передачи;

3) представлена третьей стороне Передающей стороной без аналогичного ограничения на права третьей стороны;

4) независимо разработана Получающей стороной, при условии, что лицо или лица, разработавшие ее, не имели доступа к конфиденциальной информации;

5) разрешена к выпуску письменным разрешением Передающей стороны.

2.6. Получающая сторона обязана письменно сообщить об обстоятельствах, указанных в подпунктах 1-5 пункта 2.4 настоящего Договора, в противном случае она лишается права ссылаться на данные обстоятельства в случае привлечения её к ответственности за разглашение конфиденциальной информации.

2.7. Вся информация, передаваемая Передающей стороной Получающей Стороне в письменной форме согласно настоящему Договору, является исключительной собственностью Передающей стороны. Переданные документы и любые их копии должны быть возвращены Передающей стороне в течение 10 дней со дня достижения цели, указанной в запросе, оформленной по настоящему Договору, если иное не будет предусмотрено.

2.8. Стороны обязуются не разглашать факт существования и условия настоящего Договора без предварительного письменного согласия другой стороны.

2.9. Если третья сторона предпримет в отношении Получающей стороны какие-либо действия на предмет раскрытия переданной конфиденциальной информации, Получающая сторона в течение 24 часов с момента, когда ей стало известно об этих действиях, обязуется уведомить об этом Передающую сторону, а также оказать Передающей стороне содействие в предотвращении разглашения конфиденциальной информации.

2.10. Конфиденциальная информация может предоставляться уполномоченным государственным органам по их мотивированному запросу в случаях, порядке и объеме, установленном действующим законодательством Российской Федерации, с обязательным уведомлением другой стороны о таком предоставлении информации.

3. Ответственность Сторон

3.1. Получающая сторона несет ответственность за умышленное и неумышленное разглашение конфиденциальной информации, утрату документов, содержащих конфиденциальную информацию, если Получающая сторона не соблюдала столь же высокой степени осторожности, какую бы она соблюдала в разумных пределах в отношении своей собственной конфиденциальной информации аналогичной важности.

3.2. В случае установления вины Получающей стороны в разглашении конфиденциальной информации Передающая сторона имеет право на возмещение реальных убытков, понесенных ей в связи с разглашением или использованием этой информации, в том числе расходов, понесенных в связи с судебным разбирательством. Возмещение упущенной выгоды не предусмотрено.

4. Обстоятельства Непреодолимой Силы

4.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего договора в результате обстоятельств чрезвычайного характера (например, землетрясения, наводнения, пожара, аварии, забастовки, войны, военных действий, революции, постановления органов государственного управления), которые стороны не могли предвидеть или предотвратить.

4.2. Сторона обязана в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента возникновения форс-мажорных обстоятельств известить другую Сторону о невозможности исполнения обязательства. Наличие форс-мажорных обстоятельств (их возникновение и окончание) должно подтверждаться соответствующим актом, выданным уполномоченным государственным (муниципальным) органом, организацией. В случае отсутствия указанных документов Сторона не освобождается от ответственности за неисполнение (ненадлежащее исполнение) обязательств по настоящему Договору.

4.3. Если сторона не направит или несвоевременно направит извещение, предусмотренное в п. 4.2, то она обязана возместить второй стороне понесенные ею убытки.

5. Заключительные Положения

5.1. Настоящий договор вступает в силу момента подписания сторонами и действует до «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_202\_\_года.

5.2. Обязанности сторон сохраняют своё действие на переданную конфиденциальную информацию в течении двух лет с момента прекращения срока действия Договора.

5.3. Споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего договора, стороны обязуются разрешать по возможности путем переговоров, а при не достижении согласия любая из сторон вправе обратиться за разрешением спора в арбитражный суд по месту нахождения ответчика.

5.4. Уступка права требования может быть произведена только с согласия Передающей

стороны.

5.5. Внесение изменений и дополнений в настоящий Договор, а также его досрочное расторжение возможно по письменному дополнительному соглашению сторон. В случае изменения юридического адреса, банковских реквизитов стороны обязаны в 7-дневный срок уведомить друг друга об этом.

5.6. Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

5.7. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах по одному для каждой из сторон, имеющих одинаковую юридическую силу.

6. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА СТОРОН, ПЛАТЕЖНЫЕ РЕКВИЗИТЫ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  **м.п.** |  | **ЗАКАЗЧИК:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**  **м.п** |