**Договор № \_\_\_\_\_**

город Москва «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 года

Евразийская патентная организация (далее – ЕАПО) – международная межправительственная организация, учрежденная в соответствии со статьей 2(1) Евразийской патентной конвенции от 9 сентября 1994 года (далее – ЕАПК), в лице Президента Евразийского патентного ведомства ЕАПО (далее – ЕАПВ) Сауле Тлевлесовой, действующей на основании статьи 2(4) ЕАПК, именуемая далее «Заказчик», с одной стороны, и

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

*(полное и сокращенное наименования Исполнителя)*

в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

*(должность, фамилия, имя и отчество* *представителя Исполнителя)*

действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

*(документ, удостоверяющий полномочия представителя Исполнителя)*

именуемое далее «Исполнитель», с другой стороны, совместно именуемые далее «Стороны», руководствуясь протоколом заседания закупочной комиссии ЕАПО от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 года № \_\_\_\_\_\_\_\_, заключили настоящий договор (далее – «договор») о нижеследующем:

**1. Предмет договора**

1.1. Исполнитель обязуется в установленный срок оказать Заказчику услуги по технической поддержке и сопровождению информационных систем Заказчика в соответствии с приложением № 1 к договору (далее – услуги или техническая поддержка), а Заказчик обязуется эти услуги принять и оплатить.

1.2. Услуги оказываются Исполнителем в период с 1 января 2019 года по 31 декабря 2019 года включительно.

**2. Порядок оказания услуг**

2.1. В связи с оказанием услуг Заказчик определяет в качестве контактных лиц для связи с Центром поддержки Исполнителя следующих сотрудников:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Заказчик вправе менять контактных лиц в любое время при условии письменного извещения об этом Исполнителя. При этом такое уведомление может быть передано по факсу или посредством электронной почты.

2.2. Исполнитель определяет следующие контактные лица для приема заявок на обслуживание, подаваемые Заказчиком:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

2.3. Исполнитель обязуется оказать услуги для Заказчика в объеме, порядке и сроки, обозначенные в приложении № 1 к договору (далее – Техническое задание).

2.4. При необходимости оказания Услуг Заказчик подает заявку контактному лицу Исполнителя по телефону или электронной почте.

2.5. При подаче заявки Заказчик указывает уровень обслуживания, предусмотренный приложением № 1 к договору.

**3. Цена договора. Порядок расчетов**

3.1. Все цены в настоящем договоре указаны в российских рублях, действительны только для настоящего договора и не являются предметом для каких-либо ссылок при переговорах с другими лицами.

3.2. Общая цена настоящего договора составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей без учета НДС. При оплате цена договора может увеличиваться на сумму НДС по ставке, действующей на момент оплаты.

3.3. Исполнитель ежеквартально, не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом (кварталом), предоставляет Заказчику два экземпляра акта об оказанных услугах и один экземпляр отчета Исполнителя о конкретных услугах, оказанных им в соответствующем квартале по заданию Заказчика, счет-фактуру и счет на оплату услуг, оказанных в соответствующем квартале. Заказчик, на основании счета, выставленного Исполнителем, оплачивает услуги, равными долями по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, включая НДС по ставке, действующей на момент оплаты, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Оплата услуг осуществляется в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента подписания акта об оказанных услугах.

3.4. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты Услуг, оказанных надлежащим образом Исполнителем и отраженных им в первичных учетных документах, предоставленных Заказчику в соответствии с договором, Исполнитель вправе приостановить оказание услуг по настоящему договору до даты поступления причитающихся Исполнителю денежных средств на счет Исполнителя.

3.5. В случае обнаружения необходимости оказания Исполнителем по заданию Заказчика услуг, не предусмотренных настоящим договором, Стороны должны предварительно согласовать цену таких услуг, срок их оказания Исполнителем и иные существенные условия такой сделки.

3.6. Реализация услуг Исполнителем Заказчику ежеквартально отражается в первичных учетных документах: в акте об оказанных услугах и в приложенном к такому акту отчете о конкретных услугах, фактически оказанных в отчетном квартале. Такие первичные учетные документы должны быть оформлены Исполнителем на бумажном носителе, подписаны его уполномоченным представителем, заверены оттиском печати Исполнителя и предоставлены Заказчику в течение 5 (пяти) рабочих дней после окончания соответствующего отчетного периода (квартала).

3.7. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения первичных учетных документов, указанных в пункте 3.3 договора, должен рассмотреть их в установленном порядке и подписать акт об оказанных услугах, оформленный надлежащим образом и содержащий достоверные сведения, и возвратить Исполнителю один экземпляр подписанного акта об оказанных услугах или в этот же срок направить мотивированный отказ от подписания указанного акта. Непредоставление Исполнителем Заказчику любого из первичных учетных документов, указанных в пункте 3.3 договора, а равно – ненадлежащее оформление такого документа Исполнителем, может являться основанием для отказа от подписания Заказчиком акта об оказанных услугах и от оплаты услуг, отраженных в таком акте. В случае мотивированного отказа Заказчика от подписания акта об оказанных услугах уполномоченные представители Сторон должны урегулировать разногласия, возникшие при рассмотрении Заказчиком акта об оказанных услугах и других первичных учетных документов, указанных в пункте 3.3 договора.

3.8. Если в срок, установленный в п. 3.7 настоящего договора, Заказчик не направит Исполнителю один экземпляр акта об оказанных услугах, подписанный уполномоченными представителями Сторон, или мотивированный отказ от подписания такого акта, предоставленного Исполнителем Заказчику то услуги, отраженные в таком акте и в соответствующем отчете Исполнителя, считаются оказанным надлежащим образом Исполнителем и подлежащими оплате в установленном порядке Заказчиком.

**4. Ответственность сторон**

4.1. Исполнитель обязан оказывать услуги по настоящему договору профессионально, с должной заботливостью, умением и компетентностью на уровне, сопоставимом с принятыми в этой области стандартами.

4.2. Исполнитель обязан ставить в известность контактных лиц Заказчика при помощи электронной почты обо всех оказываемых услугах в рамках выполнения договора.

4.3. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем условий настоящего договора или обязательств, возникающих из договора или сделок, совершаемых при его исполнении, в частности, в случае просрочки оказания услуг, Исполнитель обязан по требованию Заказчика уплатить последнему неустойку, сумма которой подлежит определению по ставке 0,1% (одна десятая процента) от итоговой цены услуг, указанной в пункте 3.2 настоящего договора, за каждый час просрочки Исполнения.

4.4. В случае причинения реального ущерба имуществу Заказчика действиями представителей Исполнителя такой ущерб подлежит возмещению Исполнителем в полном объеме.

4.5. В случае причинения Заказчику убытков действиями представителей Исполнителя, сопряженными с разглашением конфиденциальной информации или противоправным использованием результатов интеллектуальной деятельности, такой ущерб подлежит возмещению Исполнителем в полном объеме.

4.6. В случае причинения Заказчику убытков вследствие иных действий (бездействия) Исполнителя, Исполнитель возмещает Заказчику убытки в размере, не превышающем итоговой цены услуг, указанной в пункте 3.2 договора.

4.7. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, возникших из договора, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором.

4.8. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая свои обязательства, возникшие из договора, может быть освобождена от ответственности за это, если она докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которыми могут быть признаны стихийные явления природы, аварии природного и техногенного характера, акты органов государственной власти и органов местного самоуправления, а также другие обстоятельства, не зависящие от Сторон, если в соответствии с пунктом 3 статьи 401 Гражданского кодекса Российской Федерации такие обстоятельства могут быть квалифицированы как обстоятельства непреодолимой силы.

4.9. Сторона, исполнению обязательств которой будет препятствовать обстоятельство непреодолимой силы, обязана в течение 3 (трех) рабочих дней с того момента, когда ей стало известно или должно было стать известно о возникновении обстоятельства непреодолимой силы, письменно уведомить об этом другую Сторону и в разумный срок подтвердить относимыми и допустимыми документами факты, указанные в таком уведомлении.

4.10. Несвоевременное уведомление о наступлении обстоятельств непреодолимой силы или непредставление в разумный срок относимых и допустимых документов, подтверждающих указанные обстоятельства, лишает Сторону права ссылаться на такие обстоятельства как на основание для освобождения ее от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, возникших из договора.

**5. Порядок урегулирования возможных разногласий**

5.1. Все разногласия и споры, которые могут возникнуть между Сторонами при исполнении договора или в связи с ним, в том числе споры, которые могут быть связанны с требованием о признании договора незаключенным или недействительным, Стороны должны стремиться урегулировать путем переговоров и направления соответствующих письменных претензий.

5.2. Все претензии, связанные с договором, должны быть аргументированными (обоснованными) и должны направляться по адресу местонахождения Стороны-адресата, указанному в договоре, если после заключения договора Сторона не уведомит в письменном виде другую Сторону об изменении адреса, указанного в договоре.

5.3. Сторона, получившая претензию, обязана рассмотреть ее и направить Стороне, от которой получена претензия, аргументированный ответ на претензию в течение 15 (пятнадцати) календарных дней, исчисляемых со следующего дня после даты получения претензии.

5.4. Если разногласия (споры), возникшие при исполнении договора или в связи с ним, не будут урегулированы Сторонами в претензионном порядке, предусмотренном договором, такие споры подлежат разрешению Арбитражным судом города Москвы или в ином порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

**6. Срок действия договора**

6.1. Договор вступает в силу с момента подписания Сторонами и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

6.2. Действие условий настоящего договора прекращается при направлении одной из сторон письменного уведомления другой стороне за 30 (тридцать) дней до предполагаемой даты прекращения договора.

6.3. В случае прекращения действия условий настоящего договора все суммы, причитающиеся Сторонам в счет погашения фактически понесенных ими и документально подтвержденных расходов в связи с исполнением настоящего договора, подлежат незамедлительной выплате.

**7. Конфиденциальность**

7.1. Ни одна из Сторон не должна использовать или разглашать какую бы то ни было конфиденциальную информацию, принадлежащую другой Стороне. Сторона, получающая конфиденциальную информацию от другой Стороны, должна использовать наивысшую степень осторожности, возможную в коммерческих условиях, для защиты конфиденциальности этой информации. В течение 15 (пятнадцати) календарных дней по получении требования от Стороны, предоставляющей информацию, и по ее усмотрению, получающая Сторона должна либо вернуть раскрывающей Стороне оригиналы и копии какой бы то ни было конфиденциальной информации, а также всю информацию, записи и материалы, разработанные на их основе получающей стороной, либо уничтожить их. Каждая из Сторон имеет право раскрывать третьим лицам только факт наличия настоящего договора, но не его содержание, без предварительного согласия другой Стороны. Исполнитель должен получить предварительное письменное согласие Заказчика на опубликование любых информационных бюллетеней, содержащих информацию о настоящем договоре или продуктах Заказчика.

7.2. Исполнитель имеет право предоставлять третьим лицам информацию, которая необходима для выполнения Исполнителем своих обязательств по настоящему договору, а также информацию, предоставление которой требуется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. В течение 10 (десяти) календарных дней после завершения срока оказания соответствующих услуг Стороны обязаны возвратить все подлинники и копии документов, содержащих конфиденциальную информацию, другой Стороне.

**8. Заключительные положения**

8.1. Договор считается заключенным с даты, указанной перед его преамбулой в качестве даты заключения договора. Обязательства, возникшие из договора, могут быть прекращены надлежащим исполнением или по другим основаниям, предусмотренным гражданским законодательством Российской Федерации.

8.2. Отношения Сторон, не урегулированные договором, регулируются нормами права Российской Федерации, применимыми к таким отношениям Сторон.

8.3. договор может быть изменен или расторгнут по соглашению Сторон, которое должно быть заключено в той же письменной форме, что и договор, если иное не предусмотрено договором.

Действие условий договора прекращается при направлении одной из сторон письменного уведомления другой стороне за 30 (тридцать) дней до предполагаемой даты расторжения договора.

В случае расторжения действия условий договора все суммы, причитающиеся Сторонам в счет погашения фактически понесенных ими и документально подтвержденных расходов в связи с исполнением договора, подлежат незамедлительной выплате.

8.4. Все приложения к договору являются его неотъемлемой частью.

8.5. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру договора для каждой из Сторон.

8.6. В случае изменения сведений о Стороне, указанных в разделе 9 договора, такая Сторона должная уведомить об этом письменно другую Сторону в течение трех дней с того момента, когда первой Стороне стало известно об изменении сведений о ней, указанных в разделе 9 договора.

8.7. Все извещения, уведомления, сообщения и иные обращения подлежащие направлению во исполнение договора или в связи с ним, должны направляться в письменной форме по указанному в договоре адресу места нахождения Стороны, являющейся адресатом. Такое извещение, уведомление, сообщение и иное обращение считается направленными надлежащим образом, если оно оформлено на бумажном носителе, подписано уполномоченным представителем Стороны, направляющей такое обращение, и зарегистрировано в ее делопроизводстве, затем направлено Стороне-адресату заказным почтовым отправлением, курьерской службой или иным способом вручено ее представителю, полномочия которого явствовали из обстановки, в которой действовал такой представитель Стороны-адресата. Такое обращение считается направленным надлежащим образом, если его электронный образ (скан, фотокопия или иное изображение обращения) направлен по электронной почте, по факсимильной связи или иным способом, позволяющим фиксировать (документировать) направление такого обращения и доставку его адресату.

9. Сведения о Сторонах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заказчик****Евразийская патентная организация****Местонахождение и почтовый адрес****ЕАПО**: 109012, г. Москва, Малый Черкасский пер., д. 2.ИНН 9909057949КПП 773863001р/с 40807810400010493672в АО ЮниКредит Банк, г. Москвак/с 30101810300000000545БИК 044525545**Контактный телефон**: +7 (495) 411-61-61**Факс**: +7 (495) 621-24-23**Электронная почта**: info@eapo.org |  | **Исполнитель** |

**Подписи уполномоченных представителей Сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| Президент ЕАПВ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С. ТлевлесоваМП | *Должность представителя Исполнителя* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /*ФИО*/МП |

Приложение № 1

к договору от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 г. № \_\_\_

**Техническое задание**

**на оказание услуг по техническому сопровождению информационных систем: удаленного доступа, логической сетевой инфраструктуры, резервного копирования, виртуальных машин**

Содержание

[1. Общие сведения 2](#_Toc497221196)

[1.1. Цели ТСИС 2](#_Toc497221197)

[1.2. Сведения о Заказчике 2](#_Toc497221198)

[1.3. Сведения об Исполнителе 2](#_Toc497221199)

[1.4. Сроки оказания услуг по ТСИС 2](#_Toc497221200)

[1.5. Отчетность об оказанных услугах по ТСИС 2](#_Toc497221201)

[2. Требования к организации ТСИС 2](#_Toc497221202)

[2.1. Общие требования 2](#_Toc497221203)

[2.2. Состав информационных систем ЕАПВ ЕАПО 2](#_Toc497221204)

[2.3. Требования к перечню и срокам оказания услуг по ТСИС 3](#_Toc497221205)

[2.4. Требования к уровням обслуживания 5](#_Toc497221206)

[2.5. Порядок доступа Исполнителя 6](#_Toc497221207)

[3. Требования к Исполнителю 6](#_Toc497221208)

[4. Требования обеспечения конфиденциальности 6](#_Toc497221209)

1. **Общие сведения**

Техническое сопровождение информационных систем (далее – ТСИС) в ЕАПВ осуществляется в соответствии с Бюджетом Евразийской патентной организации на 2019 год.

* 1. **Цели ТСИС**

ТСИС предназначено для обеспечения бесперебойного функционирования информационных систем ЕАПВ ЕАПО и их восстановления при необходимости. Перечень информационных систем приведен в пункте 2.2.

* 1. **Сведения о Заказчике**

Заказчиком ТСИС является ЕАПВ.

* 1. **Сведения об Исполнителе**

Исполнитель – юридическое лицо, действующее на территории Российской Федерации, оказывающее услуги по ТСИС в ЕАПВ ЕАПО на основании заключенного с ЕАПО договора в соответствии с настоящим техническим заданием.

Заказчик и Исполнитель далее вместе имеются «Стороны».

* 1. **Сроки оказания услуг по ТСИС**

Услуги по ТСИС ЕАПВ ЕАПО выполняются с 01.01.2019 г. по 31.12.2019 г.

* 1. **Отчетность об оказанных услугах по ТСИС**

Отчетность о фактически оказанных услугах в рамках ТСИС предоставляется ежеквартально в последний рабочий день прошедшего квартала в виде информационного отчета, который должен содержать:

- описание фактически оказанных услуг;

- трудозатраты в часах на оказание каждой услуги.

1. **Требования к организации ТСИС**
	1. **Общие требования**

ТСИС должно обеспечивать услуги по сопровождаемым информационным системам в режиме и с качеством, требуемом для бесперебойного функционирования технологических процессов ЕАПВ.

* 1. **Состав информационных систем ЕАПВ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Название информационной системы**  |  **Состав информационной системы** | **Назначение информационной системы** |
| **1.** | Система внешней логической инфраструктуры на базе дерева каталогов E-Directory | Сервер каталогов Novell E-Directory v.11 на базе виртуальной машины и ее реплики (2 сервера) | Обеспечивает авторизацию и разграничение прав доступа для других информационных систем. |
| **2.** | Система удаленного веб-доступа с использованием OSGD | Система Oracle Secure Global Desktop for x86 Solaris 10+ (4.61.915) на базе виртуальной машины (1 сервер) | Организация безопасного web-доступа к приложениям ЕАПО для удаленных пользователей. |
| **3.** | Система аутентификации на основе генераторов одноразовых паролей  | Система 4Tress AAA server, 25 tokens, на базе виртуальной машины (1 сервер) | Организация безопасного удаленного доступа к инфраструктуре ЕАПО. |
| **4.** | Система резервного копирования и восстановления данных | Система NetWorker v. 7.6.3.0.Build.840 на базе виртуальной машины (2 сервера)Библиотеки: Oracle SL150 (2 шт.)и Sun SL24. SAN на базе коммутаторов FC Brocade 300.  | Резервное копирование и восстановление данныхИсполнителя на картриджах LTO  |
| **5.** | Система обеспечения безопасности удаленного доступа WatchGuard | Системы Watch Guard M200 (2 шт.) | Обеспечение контроля удаленного доступа к инфраструктуре ЕАПО через VPN. |
| **6.** | Система виртуализации  | Система VMware vSphere ESX 4.1. Развернута на трех серверах Sun Blade 6000/X6270 с системами хранения HP и SUN (3 дисковых массива) | Управление виртуальными машинами.  |
| **7.** | Система хранения данных на базе дисковых массивов Sun StorEdge | Массивы Sun StorEdge 2510,2530,2540 (4 дисковых массива) | Обеспечение дисковой емкости для систем виртуализации VMware и Hyper-V. |

* 1. **Требования к перечню и срокам оказания услуг по ТСИС**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Название подсистемы**  | **Перечень услуг в рамках ТСИС** | **Время оказания услуг** |
| **1.** | Система внешней логической инфраструктуры на базе дерева каталогов E-Directory | Проведение консультаций в части сопровождения системы. | По рабочим дням с 9.00 до 18.00. Ответ на запрос в течение 2-х часов |
| Создание резервной копии системы.  | По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день |
| Восстановление системы по запросу Заказчика в случае сбоя.  | Круглосуточно  |
| Переустановка системы при невозможности восстановления. | По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день |
| **2.** | Система виртуализации на базе VMware vSphere  | Проведение консультаций в части сопровождения системы.  | По рабочим дням с 9.00 до 18.00. Ответ на запрос в течение 2-х часов |
| Проведение аудита работоспособности системы по запросу Заказчика. | По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день |
| Восстановление системы в случае сбоя. | Круглосуточно |
| **3.** | Система удаленного веб-доступа с использованием OSGD | Проведение консультаций в части сопровождения системы. | По рабочим дням с 9.00 до 18.00. Ответ на запрос в течение 2-х часов |
| Изменение списка опубликованных для удаленного web-доступа рабочих столов пользователей.   | По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день |
| Создание резервных копий и восстановление файлов конфигураций системы. | По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день |
| Восстановление системы в случаесбоя. | По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день |
| Переустановка системы при невозможности восстановления. | По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день |
| **4.** | Система аутентификации на основе генераторов одноразовых паролей  | Проведение консультаций в части сопровождения системы. | По рабочим дням с 9.00 до 18.00. Ответ на запрос в течение 2-х часов |
| Создание резервных копий и восстановление файлов конфигураций системы. | По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день |
| Восстановление системы в случае сбоя. | По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день |
| Переустановка системы при невозможности восстановления. | По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день |
| **5.** | Система резервного копирования и восстановления данных | Проведение консультаций в части сопровождения системы. | По рабочим дням с 9.00 до 18.00. Ответ на запрос в течение 2-х часов |
| Установка новых клиентов (реальных и виртуальных) и их подключение к системе резервного копирования. | По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день |
| Создание групп резервного копирования, расписаний для каждой группы и контроль выполнения расписаний и объемов копируемых данных. | По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день |
| Проведение операций восстановления данных и систем по запросу Заказчика с резервных копий за указанные Заказчиком интервалы времени. | Круглосуточно   |
| Изъятие, транспортировка и хранение на территории Исполнителя полной копии данных Заказчика на картриджах  | 1 раз в месяц (в последний рабочий день месяца) |
| **6.** | Система обеспечения безопасности удаленного доступа WatchGuard | Проведение консультаций в части сопровождения системы. | По рабочим дням с 9.00 до 18.00. Ответ на запрос в течение 2-х часов |
| Конфигурирование новых правил фильтрации трафика. | По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день |
| Редактирование существующих правил фильтрации трафика. | По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день |
| **7.** | Система хранения данных на базе дисковых массивов Sun StorEdge | Проведение консультаций в части сопровождения системы. | По рабочим дням с 9.00 до 18.00. Ответ на запрос в течение 2-х часов |
| Создание новых томов. | По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день |
| Изменение размера существующих томов. | По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день |
| Публикация томов | По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день |

* 1. **Требования к уровням обслуживания**

Возможные характеристики уровней обслуживания приведены в таблице:

| **№ п/п**  | **Уровень**  | **Описание**  |
| --- | --- | --- |
| 1.  | Аварийный  | Неработоспособность критически важной системы Восстановление системы требуется немедленно  |
| 2.  | Критичный  | Неработоспособность критически важного сервиса/ПО Восстановление работы сервиса требуется немедленно |
| 3.  | Высокий  | Работы проводятся как можно скорее  |
| 4.  | Нормальный  | Работы проводятся в согласованное время  |

* 1. **Порядок доступа Исполнителя**

Исполнитель оказывает услуги по техническому сопровождению посредством:

- удаленного доступа;

- выезда на площадку Заказчика (при невозможности выполнения работ в режиме удаленного доступа). Прибытие на площадку Заказчика в течение 2 часов (в рабочее время).

1. **Требования к Исполнителю**

Исполнитель должен обладать необходимым штатом специалистов, имеющих опыт установки, настройки и эксплуатации информационных систем, перечисленных в п. 2.2.

1. **Требования обеспечения конфиденциальности**

Исполнитель перед оказанием услуг заключает соглашение об обеспечении конфиденциальности сведений, передаваемых в ходе оказания услуг. В случае если Исполнитель для оказания услуг будет привлекать третьих лиц (субподрядчиков, внештатных специалистов), Исполнитель должен заранее письменно уведомить Заказчика о таком намерении и получить письменное разрешение Заказчика. Дополнительно, Исполнитель обязуется заключить с такими третьими лицами соглашение об обеспечении конфиденциальности сведений, полученных ими в ходе оказания услуг.

Исполнитель по запросу Заказчика предоставляет информацию о реализуемых мероприятиях в области информационной безопасности, обеспечивающих защиту от несанкционированного доступа к информации и учетным данным Заказчика, передаваемых Исполнителю.

Приложение № 2

к договору от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 г. № \_\_\_

**СОГЛАШЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ**

г. Москва «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2018 г.

Евразийская патентная организация (далее – ЕАПО) – международная межправительственная организация, учрежденная в соответствии со статьей 2(1) Евразийской патентной конвенции (далее – ЕАПК), в лице Президента Евразийского патентного ведомства ЕАПО (далее – ЕАПВ) Сауле Тлевлесовой, действующей на основании статьи 2(4) ЕАПК, именуемая далее «Заказчик», с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое далее «Исполнитель», с другой стороны, совместно именуемые далее «Стороны», заключили настоящее соглашение (далее – «Соглашение») о нижеследующем:

**1. Предмет Соглашения**

1.1. Предметом Соглашения является обеспечение охраны конфиденциальной информации, которую Заказчик передает Исполнителю в ходе исполнения обязательств по договору от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г. № \_\_\_ (далее – договор), на условиях, указанных в Соглашении.

1.2. Термины, используемые в настоящем Соглашении:

1.2.1. *Конфиденциальная информация* – информация ограниченного доступа, обладающая действительной или потенциальной ценностью в силу ее неизвестности третьим лицам, доступ к которой ограничен на законном основании, и к охране конфиденциальности которой Заказчик принимает правовые, организационные, технические и иные меры защиты.

1.2.2. *Передача конфиденциальной информации* – передача информации, отнесенной к конфиденциальной, от Заказчика Исполнителю или предоставление Заказчиком доступа Исполнителю к конфиденциальной информации на основании договора и настоящего Соглашения в объеме и на условиях, которые предусмотрены договором и Соглашением, включая условие о принятии Исполнителем установленных Соглашением мер по охране ее конфиденциальности.

1.2.3. *Носители информации* – материальные объекты, в которых информация находит свое отображение в виде символов, технических решений и процессов.

1.2.4. *Разглашение конфиденциальной информации* – действие или бездействие, в результате которых конфиденциальная информация в любой возможной форме (устной, письменной, иной форме, в том числе с использованием технических средств) становится известной третьим лицам без согласия обладателя такой информации.

1.2.5. *Гриф конфиденциальности* – реквизиты, свидетельствующие о конфиденциальности информации, наносимые на носитель информации и (или) содержащиеся в сопроводительной документации.

**2. Права и обязанности Сторон**

2.1. Исполнитель обязуется не раскрывать конфиденциальную информацию Заказчика и (или) ее часть, полученную в той или иной форме, и обеспечивать ее сохранность всеми доступными способами, исключающими допуск к ней третьих лиц, не использовать ее в целях, противоречащих целям договора и Соглашения, и распространять ее среди своих работников только в той степени, в которой это будет необходимо для исполнения обязательств по договору.

2.2. Исполнитель обязуется не передавать конфиденциальную информацию третьим лицам без письменного разрешения Заказчика. В случае возникновения необходимости передачи конфиденциальной информации третьей стороне Исполнитель должен заключить с указанной третьей стороной соглашение о конфиденциальности на условиях, обеспечивающих конфиденциальность информации не хуже, чем в соответствии с Соглашением.

2.3. Исполнитель имеет право делать копии полученной конфиденциальной информации в минимальном объеме, необходимом для выполнения своих обязательств, раскрывать или предоставлять доступ к конфиденциальной информации и (или) ее части своим работникам в том объеме, в каком она им необходима в целях, указанных в договоре и Соглашении, и при условии, что Исполнитель до такого разглашения или предоставления доступа подпишет со своими работниками обязательства по сохранению конфиденциальности соответствующей информации. Все копии конфиденциальной информации рассматриваются как конфиденциальная информация.

2.4. Права и обязанности Сторон по Соглашению в случае реорганизации какой-либо из Сторон переходят к соответствующему правопреемнику (правопреемникам). В случае ликвидации юридического лица Исполнителя Исполнитель должен до завершения ликвидации обеспечить возврат Заказчику всех оригиналов и уничтожение всех и любых копий документов, содержащих конфиденциальную информацию Заказчика, а также уничтожение конфиденциальной информации Заказчика, переданной Исполнителю в электронном виде и хранящейся на электронных носителях информации Исполнителя.

2.5. Исполнитель обязуется при обнаружении фактов или подозрения в отношении раскрытия конфиденциальной информации максимально быстро, но не позднее трехдневного срока, уведомить Заказчика об этом и немедленно принять все возможные меры по предотвращению любого дальнейшего раскрытия.

2.6. Стороны договорились вести учет и хранение актов приема-передачи конфиденциальной информации, а также передаваемых между Сторонами носителей конфиденциальной информации.

2.7. Заказчик остается обладателем переданной конфиденциальной информации и вправе потребовать от Исполнителя возвратить любую информацию, а также все копии такой информации, содержащие какую-либо конфиденциальную информацию, в любое время, направив Исполнителю уведомление в письменной форме. В течение 15 (пятнадцати) дней после получения такого уведомления Исполнитель обязуется вернуть все оригиналы конфиденциальной информации и уничтожить по акту все имеющиеся у нее, а также у третьих лиц, которым была передана конфиденциальная информация с соблюдением условий Соглашения, копии.

**3. Передача и доступ к конфиденциальной информации**

3.1. Передача конфиденциальной информации осуществляется на материальных носителях и (или) посредством электронной почты с использованием следующих адресов электронной почты:

3.1.1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ – от Исполнителя.

3.1.2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ – от Заказчика.

3.2. Факт передачи конфиденциальной информации на материальных носителях оформляется актом приема-передачи конфиденциальной информации по форме, установленной в приложении 1 к Соглашению. Акт подписывается представителями Сторон в двух экземплярах с указанием реквизитов Соглашения (за исключением передачи конфиденциальной информации в соответствии с пунктом 3.7 Соглашения).

3.3. Стороны договорились использовать следующие грифы конфиденциальности, указываемые на материальных носителях:

3.3.1. Конфиденциальная информация Заказчика должна иметь гриф:

«Конфиденциально»

Евразийская патентная организация

109012, г. Москва, М. Черкасский пер., д. 2

3.3.2. Конфиденциальная информация Исполнителя должна иметь гриф:

3.4. Факт передачи конфиденциальной информации посредством электронной почты подтверждается получением от Исполнителя уведомления о доставке электронного письма, формируемым почтовым сервером Исполнителя. По требованию Заказчика Исполнитель обязан в трехдневный срок, если иное не согласовано дополнительно, предоставить письменное подтверждение передачи (получения) конфиденциальной информации в форме акта приема-передачи.

3.5. Стороны договорились считать конфиденциальной информацией все содержимое сообщений, отправляемых по электронной почте в рамках исполнения условий договора с использованием адресов электронной почты, указанных в подпунктах 3.1.1 и 3.1.2 пункта 3.1 Соглашения, в том числе сведения, содержащиеся в прикрепляемых к сообщениям документах и файлах.

3.6. В целях исполнения обязательств по договору Заказчик предоставляет Исполнителю удаленный доступ в локальную вычислительную сеть (далее – ЛВС) Заказчика и к информационным системам Заказчика (далее – Информационные системы), сопровождаемым Исполнителем согласно договору.

3.6.1. Учетные данные, переданные Исполнителю для удаленного доступа и доступа к Информационным системам, а также информация, обрабатываемая в Информационных системах, и их настройки являются конфиденциальной информацией Заказчика.

3.6.2. Исполнитель соглашается, что факт выполнения удаленного подключения к ЛВС Заказчика с помощью выданных ему учетных данных, считается получением доступа к конфиденциальной информации Заказчика.

3.6.3. Заказчик в целях контроля доступа Исполнителя к ЛВС Заказчика может применять средства регистрации действий Исполнителя при подключении к ЛВС Заказчика.

3.7. Конфиденциальная информация Заказчика на ленточных носителях информации:

3.7.1. К конфиденциальной информации Заказчика также относится информация, хранящаяся на ленточных носителях информации (картриджах), передаваемых Исполнителю на ответственное хранение согласно условиям договора.

3.7.2. Ленточные носители (картриджи), содержащие конфиденциальную информацию Заказчика, передаются Исполнителю на ответственное хранение в сроки и с периодичностью, определяемыми договором, с фиксацией факта передачи в журнале передачи ленточных носителей системы резервного копирования ЕАПВ на удаленное хранение, ведение и хранение которого осуществляется в ЕАПВ (приложение № 2).

3.8. Не допускается использование Исполнителем телефонной, телеграфной и факсимильной связи, а также сети Интернет, включая средства электронной почты, для передачи конфиденциальной информации, а также сопроводительной к ней документации, которая была первоначально передана Заказчиком на материальном носителе.

3.9. Информация, передаваемая в устной форме (в ходе переговоров или иных встреч), будет рассматриваться как конфиденциальная информация только после фиксации соответствующих договоренностей в подписанном уполномоченными представителями обеих Сторон протоколе.

3.10. В случае получения Исполнителем требования раскрыть конфиденциальную информацию от уполномоченного государственного органа, органа местного самоуправления или иного компетентного органа Российской Федерации Исполнитель должен письменно уведомить Заказчика о таком требовании не позднее трех рабочих дней со дня его получения.

3.11. Для целей Соглашения информация не будет считаться конфиденциальной, и Исполнитель не будет нести обязательств в соответствии с Соглашением в том случае, если такая информация:

3.11.1. относилась в момент раскрытия к разряду общедоступной;

3.11.2. была самостоятельно разработана Исполнителем, что подтверждается документами, имеющимися в его распоряжении;

3.11.3. должна быть раскрыта в соответствии с требованиями действующего законодательства, о чем Исполнитель должен уведомить Заказчика при первой возможности до раскрытия.

**4. Информирование Заказчика**

Стороны договорились о том, что Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о фактах разглашения конфиденциальной информации со своей стороны или событиях, способных привести к таким последствиям, в кратчайшие сроки по адресам, указанным в подпункте 3.1.2 пункта 3.1 Соглашения, или посредством других средств связи с контактными лицами, указанными в разделе 8 Соглашения.

**5. Ответственность Сторон. Порядок разрешения споров**

5.1. Стороны несут ответственность за невыполнение обязательств по Соглашению в соответствии с нормативными правовыми актами ЕАПО и законодательством Российской Федерации.

5.2. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами в связи с исполнением Соглашения, будут, по возможности, разрешаться путем переговоров между Сторонами. В случае недостижения соглашения путем переговоров все споры, разногласия или требования, касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности подлежат разрешению в Арбитражном суде г. Москвы.

**6. Срок действия Соглашения**

Соглашение действует в течение всего срока оказания услуг в соответствии с договором, а также следующие три года по окончании данного срока, и вступает в силу со дня его подписания обеими Сторонами.

**7. Заключительные положения**

7.1. Все приложения, изменения и дополнения к Соглашению действительны при условии, что они совершены в письменной форме, подписаны обеими Сторонами и скреплены печатями. Приложения, изменения и дополнения, оформленные надлежащим образом, являются неотъемлемой частью Соглашения.

7.2. Соглашение составлено в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой Стороны.

7.3. Приложения к Соглашению:

1) форма акта приема-передачи конфиденциальной информации;

2) форма журнала передачи ленточных носителей системы резервного копирования ЕАПВ на удаленное хранение.

**8. Реквизиты Сторон**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заказчик****еапо****Местонахождение и почтовый адрес:**109012, г. Москва, Малый Черкасский пер., д. 2ИНН 9909057949КПП 773863001р/с 40807810400010493672в АО ЮниКредит Банк, г. Москвак/с 30101810300000000545БИК 044525545**Контактный телефон:** +7 (495) 411-61-61**Факс:** +7 (495) 621-24-23**Контактное лицо:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Электронная почта:** info@eapo.org |  | **Исполнитель****Местонахождение и почтовый адрес:** |

**Подписи уполномоченных представителей Сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| Президент ЕАПВ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С. ТлевлесоваМ.П. | *Должность уполномоченного лица*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П. |

Приложение № 1

к соглашению от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**Форма акта приема - передачи конфиденциальной информации**

**«**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ № \_\_\_\_****приема - передачи конфиденциальной информации**(к Соглашению о конфиденциальности от «\_\_\_»**\_\_\_\_\_\_\_\_\_** 20\_\_ г. № **\_\_\_\_\_\_**)г. Москва «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.  ,*полное наименование организации*именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице ,действующего на основании ,с одной стороны, и ,*полное наименование организации*именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице ,действующего на основании ,с другой стороны, составили настоящий акт о нижеследующем:Заказчик передает, а Исполнитель принимает следующую конфиденциальную информацию:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование документа | Уч.№ (Рег.№) и дата | Гриф конфид.  | Носитель информации | Количество листов (Размер файла, в Кб)  |
|  |  |  |  |  |  |

**Реквизиты сторон:**

|  |
| --- |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| Юридический адрес: |  |
| Почтовый адрес: |  |
| ИНН: |  | ОГРН: |  |
| КПП: |  | ОКПО: |  |
| Телефон организации: |  | Факс: |  |
| Контактное лицо (ФИО): |  |
| Должность: |  |
| Телефон контактного лица: |  | e-mail |  |
| **Евразийская патентная организация** |
| Юридический адрес: |  |
| Почтовый адрес: |  |
| ИНН: |  | ОГРН: |  |
| КПП: |  | ОКПО: |  |
| Телефон организации: |   | Факс: |  |
| Контактное лицо (ФИО): |  |
| Должность: |  |
| Телефон контактного лица: |  | e-mail |  |
| **Заказчик**Должность уполномоченного лицаНаименование организации | **Исполнитель**Должность уполномоченного лицаНаименование организации |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |
| М.П. | М.П. |

 |

**»**

**Подписи уполномоченных представителей Сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| Президент ЕАПВ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С. Тлевлесова М.П. | *Должность уполномоченного лица*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П. |

Приложение № 2

к соглашению от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**Форма журнала передачи ленточных носителей системы резервного копирования ЕАПВ на удаленное хранение**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата передачи | Номера переданных ленточных накопителей | Служащий ЕАПВ передал, фамилия, имя, отчество | Подпись служащего ЕАПВ | Сотрудник Исполнителя принял, наименование организации, фамилия, имя, отчество | Подпись сотрудника Исполнителя | Дата возврата | Служащий ЕАПВ принял, фамилия имя, отчество | Подпись служащего ЕАПВ | Сотрудник Исполнителя возвратил, наименование организации, фамилия, имя, отчество | Подпись сотрудника Исполнителя |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Подписи уполномоченных представителей Сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| Президент ЕАПВ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С. Тлевлесова М.П. | *Должность уполномоченного лица*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *ФИО* М.П. |