|  |
| --- |
| **Приложение № 1.1**  к Договору от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |
|  |

**[[1]](#footnote-1)Регламент предоставления услуг  
по технической эксплуатации и сопровождению**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| **От Заказчика** | **От Исполнителя** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Содержание

[1. Термины, определения и сокращения 3](#_Toc11855138)

[2. Общие положения. 4](#_Toc11855139)

[3. Нормативные ссылки. 4](#_Toc11855140)

[4. Описание информационно-технологических работ (Услуг). 5](#_Toc11855141)

[4.1. Организационный объем оказания услуг. 5](#_Toc11855142)

[4.2. Функциональный объем оказания Услуг. 5](#_Toc11855143)

[4.3. Порядок определения категории и приоритета обращений Пользователей Услуг. 5](#_Toc11855144)

[4.4. Контактная информация. 7](#_Toc11855145)

[5. Порядок оказания Услуг по ТЭиС. 7](#_Toc11855146)

[5.1. Нормативы оказания Услуг в Системе поддержки пользователей. 7](#_Toc11855147)

[5.2. Дополнительные требования к оказанию Услуг. 8](#_Toc11855148)

[5.3. Порядок допуска специалистов Исполнителя к оказанию Услуг. 9](#_Toc11855149)

[5.4. Требования к квалификации и количеству специалистов Исполнителя. 10](#_Toc11855150)

[5.5. Ответственность Исполнителя за некачественно оказанные Услуги. 11](#_Toc11855151)

[6. Предоставление отчетности. 13](#_Toc11855152)

# Термины, определения и сокращения.

*Таблица 1. Термины, определения и сокращения.*

| **№ п/п** | **Наименование** | **Расшифровка** |
| --- | --- | --- |
|  | Время реакции | Время от момента направления обращения в Системе поддержки пользователей на рабочую группу Исполнителя до момента принятия данного обращения в работу специалистами Исполнителя. |
|  | Время решения | Время фактического предоставления решения определяется временем перевода ответственным сотрудником Исполнителя обращения в Системе поддержки пользователей в статус «Решение предложено/Выполнено». |
|  | Заказчик | ПАО «Транснефть» |
|  | Запрос на изменение (ЗНИ) | Обращение пользователя, поступившее в систему поддержки пользователей, связанное с добавлением, изменением или удалением одной, или нескольких функций/компонентов или настроек конфигурации КИС и/или информационно-вычислительной инфраструктуры и не вызванное прекращением или ухудшением качества предоставления ИТ-услуг. |
|  | Запрос на обслуживание (запрос) | Обращение пользователя, поступившее в центр ТЭиС пользователей, связанное с выполнением стандартизированных и заранее предопределенных действий. |
|  | ИВИ | Информационно-вычислительная инфраструктура. |
|  | Инцидент | Обращение пользователя, поступившее в систему поддержки пользователей, вызванное либо событием, которое привело или может привести к прекращению предоставления или понижению качества предоставления ИТ-услуги, либо потребностью в консультации, изменении состава или повышении качества предоставления ИТ-услуги. |
|  | ИС | Информационная система. |
|  | Исполнитель | Коммерческая организация или индивидуальный предприниматель, оказывающие Услуги по Договору |
|  | КИС | Корпоративная информационная система. |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Система | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Указывается система в отношении которой оказываются услуги по ТЭиС) |
|  | Операция | Действие, совокупность действий для достижения какой-либо цели. Операция – это составная часть ИТ-услуги. |
|  | Организация системы «Транснефть» (ОСТ) | Организация, доля участия ПАО «Транснефть» (прямая и (или) косвенная) в уставном капитале которой составляет более 20 процентов. |
|  | Отчетный период | 1 (один) календарный месяц (в соответствии с Договором) |
|  | Ошибка | Категория инцидента в системе поддержки пользователей, связанного со сбоем в работе одной или нескольких функций корпоративной информационной системы. |
|  | ПО | Программное обеспечение. |
|  | Пользователь Услуг | Потребитель ИТ-услуги оказываемой Исполнителем – Бизнес подразделение, либо организация системы «Транснефть» использующее ИТ-услуги для решения своих бизнес-задач. |
|  | Специалист Исполнителя | Специалист Исполнителя, имеющий необходимые знания и обладающий соответствующей квалификацией. |
|  | Система поддержки пользователей (СПП) | Система управления жизненным циклом обращений пользователей ИТ-услуг на платформе HP Service Manager и/или SAP Solution Manager |
|  | Техническая эксплуатация и сопровождение (ТЭиС) | Совокупность мероприятий, направленных на поддержание корпоративной информационной системы и (или) информационно-вычислительной инфраструктуры в работоспособном состоянии и обеспечение использования ее пользователями. |
|  | ЦОД | Центр обработки данных |
|  | SLA | Service level agreement, соглашение об уровне обслуживания, уровень качества предоставления услуг по ТЭиС, утвержденный в рамках данного регламента. |

# Общие положения.

Настоящий документ (далее – Регламент) представляет собой описание регламента оказания услуг по ТЭиС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование Системы) (далее – Услуги), оказываемых подрядной организацией (Исполнителем) в соответствии с условиями договора от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – Договор).

Основной целью утверждения данного Регламента является установление порядка взаимодействия Заказчика и Исполнителя, а также уточнение требований к оказанию Услуг по ТЭиС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в соответствии с условиями Договора.

Изложенный в данном документе Регламент должен быть принят к исполнению лицами, ответственными за ТЭиС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, как со стороны Заказчика, так и со стороны Исполнителя.

# Нормативные ссылки.

В ходе оказания Услуг по ТЭиС каждый специалист Исполнителя, допущенный к оказанию Услуг, должен быть ознакомлен и должен руководствоваться в работе нормативными документами, действующими у Заказчика.

Нормативные документы могут быть изучены специалистами Исполнителя только в офисе Заказчика. Передача электронных и бумажных копий документов Исполнителю не допускается.

Перечень нормативных документов предоставляется Исполнителю после заключения договора на оказания Услуг.

# Описание информационно-технологических работ (Услуг).

# Организационный объем оказания услуг.

*Описывается организационный объем оказания услуг.*

* *Перечень обслуживаемых ОСТ и кол-во пользователей Системы.*
* *Место оказания услуг специалистами Исполнителя.*

Спецификация компонентов Системы в отношении которой оказываются Услуги по ТЭиС приведена в Приложении №2 (Спецификация на продукцию, подлежащую техническому обслуживанию) к Договору.

# Функциональный объем оказания Услуг.

*Описываются требования к выполнению функций (операций) в рамках Услуг по ТЭиС   
в соответствии с квалификацией привлекаемых к оказанию услуг специалистов Исполнителя (Роль, Функции/операции). Требования должны быть заполнены в соответствии с положением о Каталоге ИТ- услуг.*

# Порядок определения категории и приоритета обращений Пользователей Услуг.

Категории обращений пользователей Услуг в Системе поддержки пользователей приведены в Таблице 2.

*Таблица 2. Категории Обращений в Системе поддержки пользователей.*

| **Категория обращения** | **Описание категории обращения** |
| --- | --- |
|  |  |

Приоритет определяет очерёдность обработки обращений. В рамках одного приоритета обращения обрабатываются в порядке их регистрации.

При изменении приоритета обращения оно перемещается в очереди на позицию, следующую за последним обращением с аналогичным приоритетом.

Приоритет обращения определяется на основании взаимосвязанных значений параметров «Срочность» и «Влияние» с учетом уровня обслуживания.

Критерии значений «Влияние» и «Срочность» определяются специалистом Сервис-Деск на основании предоставленных при подаче обращения данных.

В таблице 3 определены критерии для параметра «Срочность».

*Таблица 3. Срочность обращений в Системе поддержки пользователей.*

| **Срочность** | **Описание срочности** |
| --- | --- |
|  |  |

В таблице 4 определены критерии для параметра «Влияние»

*Таблица 4. Влияние обращений в Системе поддержки пользователей.*

| **Влияние** | **Описание влияния** |
| --- | --- |
|  |  |

В таблице 5 определен порядок расчета параметра «Приоритет»

*Таблица 5. Порядок расчета приоритета.*

| **Влияние**    **Срочность** | **1 – Критическое** | **2 – Высокое** | **3 – Среднее** | **4 – Низкое** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1 – Критическая** | 1 – Критический | 1 – Критический | 2 – Высокий | 2 – Высокий |
| **2 – Высокая** | 1 – Критический | 2 – Высокий | 3 – Средний | 3 – Средний |
| **3 – Средняя** | 2 – Высокий | 3 – Средний | 3 – Средний | 4 – Низкий |
| **4 – Низкая** | 3 – Средний | 3 – Средний | 4 – Низкий | 4 – Низкий |

# Контактная информация.

Для выполнения своих обязательств Заказчик выделяет уполномоченных работников:

*Таблица 6. Контактная информация работников Заказчика.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Роль** | **Ф.И.О.** | **Адрес электронной почты** | **Контактные телефоны** |
|  |  |  |  |  |

# Порядок оказания Услуг по ТЭиС.

# Нормативы оказания Услуг в Системе поддержки пользователей.

*Таблица 7. Временные нормативы оказания Услуг в СПП.*

| **Уровень обслуживания** | **Показатель ИТ-услуги** | **Значение показателя с учетом приоритета**  **(часы в соответствии с графиком обслуживания)** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Критический** | **Высокий** | | **Средний** | **Низкий** |
| **Стандартный** |  |  |  | |  |  |
| **Расширенный** |  |  |  | |  |  |
| **% соблюдения SLA (за отчетный период)** | |  | |  |  |  |
| **Дополнительная информация** |  | | | | | |

Началом времени предоставления решений по обращениям пользователей Услуг является момент направления обращения в Систему поддержки пользователей. В случае неработоспособности Системы поддержки пользователей обращение направляется специалистами Заказчика ответственным лицам Исполнителя по корпоративной электронной почте.

Время фактического предоставления решения определяется временем перевода ответственным специалистом Исполнителя обращения в Системе поддержки пользователей   
в статус «Решение предложено/Выполнено».

# Дополнительные требования к оказанию Услуг.

*Описываются дополнительные требования к Исполнителю, в том числе:*

Исполнитель обеспечивает подмену выделенных специалистов в периоды их отсутствия (отпуск, отгул, больничный и т.д.) для обеспечения непрерывности оказания Услуг по ТЭиС.

При оказании услуг специалисты Исполнителя должны руководствоваться:

* настоящим Регламентом и Договором;
* техническим заданием, а также проектной, эксплуатационной и иной документацией, разработанной и утвержденной в рамках проекта внедрения Системы;
* нормативными документами (раздел 3 настоящего Регламента), действующими   
  у Заказчика.

Для оказания услуг из офиса Заказчика специалистам Исполнителя предоставляется \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рабочих мест, оборудованных столами и креслами, рабочими станциями   
с установленным необходимым для оказания услуг программным обеспечением, подключенных к корпоративной компьютерной сети Заказчика, телефонными аппаратами.

Рабочая смена Специалиста Исполнителя оказывающего услуги по ТЭиС Системы не может превышать 12 (двенадцать) часов в сутки.

С целью контроля соблюдения Исполнителем времени прихода и ухода специалистов   
при оказании услуг по ТЭиС Системы производится фиксация присутствия специалистов Исполнителя на рабочих местах Заказчика. Фиксация производится специалистами Исполнителя и Заказчика в Журнале фиксации прихода/ухода специалистов Исполнителя.

Для обеспечения единой точки контакта, организации взаимодействия, координации работ Исполнителя (в т.ч. во внерабочие часы), подготовки и согласования отчетности Исполнитель выделяет специалиста в роли Сервис-менеджер.

Сервис-менеджер Исполнителя отвечает за планирование и контроль оказания услуг,   
в том числе за изменение приоритетов решения обращений в соответствии с установленными нормативами. Организует подготовку протоколов совместных совещаний и необходимой сопроводительной документации при проведении работ в зоне ответственности Исполнителя.

Исполнитель обязуется обеспечить получение согласий специалистов (кандидатов)   
на предоставление и обработку их персональных данных Заказчиком, в соответствии с частью 1 статьи 8 Федерального закона Российской Федерации 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». По запросу Заказчика Исполнитель должен предоставить в срок, не превышающий десяти рабочих дней, сведения, подтверждающие в соответствии с законодательством   
о персональных данных получение вышеуказанного согласия от соответствующего субъекта персональных данных.

Все специалисты Исполнителя к моменту начала оказания Услуг по ТЭиС Системы должны быть обеспечены удостоверениями о проверке знаний требований охраны труда в соответствии с Постановлением Минтруда РФ, Минобразования РФ от 13 января 2003 г.   
№ 1/29 «Об утверждении порядка обучения по охране труда и проверке знаний требований охраны труда Специалистов организаций».

# Порядок допуска специалистов Исполнителя к оказанию Услуг.

В соответствии с разделом 3 настоящего Регламента, Исполнитель в срок не менее чем за 15 (пятнадцать) рабочих дней до начала оказания Услуг (не позднее 1 дня после подписания договора Исполнителем), должен направить в адрес Заказчика официальное письмо со списком специалистов (основной и резервный), с указанием фамилии, имени, отчества, должности и выполняемых функций при оказании Услуг по ТЭиС Систем.

Исполнитель обязуется обеспечить получение согласия специалистов на предоставление и обработку их персональных данных Заказчиком, в соответствии с частью 1 статьи 8 Федерального закона Российской Федерации 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». По запросу Заказчика Исполнитель должен предоставить в срок, не превышающий десяти рабочих дней (после получения запроса), сведения, подтверждающие в соответствии с законодательством о персональных данных получение вышеуказанного согласия от соответствующего субъекта персональных данных.

Заказчик имеет право провести интервью с каждым специалистом из представленного Исполнителем списка, о чем уведомляет Исполнителя в течение не более 3 рабочих дней после получения официального письма от Исполнителя со списком специалистов. Заказчик проводит интервью с каждым специалистом Исполнителя с целью оценки уровня квалификации специалистов Исполнителя.

В случае принятия решения о проведении тестирования Заказчик уведомляет об этом Исполнителя официальным письмом с приложением форм представления документов и указанием даты проведения интервью и тестирования специалистов.

Исполнитель, при получении официального запроса от Заказчика, обязан предоставить данные о специалистах, осуществляющих ТЭиС Системы, путем направления документов:

резюме, оформленное в соответствии направленной формой;

копия паспорта (первый разворот и страница с регистрацией);

копии дипломов, сертификатов, удостоверений о прохождении курсов, повышении квалификации, иные документы, подтверждающие квалификацию специалиста;

письменное согласие на осуществление Заказчиком обработки персональных данных специалиста;

письменное обязательство о неразглашении конфиденциальной информации Заказчика;

копия трудовой книжки или иные документы, подтверждающие наличие трудовых отношений специалиста и Исполнителя.

Итоги каждого интервью оформляются протоколом проведения интервью. Заказчик направляет официальное письмо Исполнителю с приложением списка специалистов, успешно или неуспешно прошедших интервью с приложением скан-копий согласованных и подписанных представителями Заказчика Протоколов интервью.

Если количество специалистов Исполнителя, успешно прошедших интервью, меньше требуемого в соответствии с п.6.3, Исполнитель в течение 2 (двух) рабочих дней должен предоставить замену специалистов, неуспешно прошедших интервью.

Для специалистов Исполнителя, успешно прошедших интервью, Исполнителем, не позднее 1 (одного) рабочего дня после получения письма от Заказчика о результатах интервью, должен быть запрошен доступ к информационным ресурсам, необходимым для оказания услуг по ТЭиС, официальным мотивированным письмом.

Специалисты Исполнителя в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента предоставления доступа должны ознакомиться с документацией, необходимой для оказания услуг по ТЭиС.

После изучения документации в течение 1 (одного) рабочего дня проводится тестирование специалистов Исполнителя на базе опросных листов.

Опросные листы содержат вопросы по документации, необходимой для оказания Услуг по ТЭиС и предоставленной для ознакомления специалистам Исполнителя.

Заказчик уведомляет Исполнителя о дате и времени проведения тестирования.

Для успешного прохождения тестирования специалисту Исполнителя необходимо правильно ответить не менее чем на 90% вопросов.

Время проведения тестирования каждого специалиста Исполнителя составляет не более 1 (одного) часа.

Для специалистов Исполнителя, не прошедших тестирование, повторное тестирование проводится в течение 1 (одного) рабочего дня, но не более 1 (одного) раза.

Специалисты, не прошедшие тестирование (по результатам повторного тестирования), к оказанию Услуг по ТЭиС не допускаются.

По результатам проведения тестирования Заказчик направляет Исполнителю информационное письмо о допуске/отказе в допуске специалистов Исполнителя к оказанию Услуг по ТЭиС с приложением Протокола тестирования специалистов.

Исполнитель обязан предоставить замену специалистов, не прошедших тестирование, со всеми подтверждающими документами в срок не превышающий 2 (двух) рабочих дней со дня получения информационного письма с результатами тестирования.

Заказчик имеет право провести повторное интервью с каждым специалистом из представленного Исполнителем списка.

По результатам выполненных процедур допуска специалистов Исполнителя к осуществлению ТЭиС Систем Заказчик оформляет итоговый Протокол, определяющий результат проведенных процедур (допуск или отказ в допуске к оказанию услуг).

В случае неготовности или неспособности достаточного количества специалистов Исполнителя осуществлять ТЭиС Систем с даты начала оказания услуг, заключенный договор подлежит расторжению в срок не позднее 5 рабочих дней с даты подписания Протокола.

# Требования к квалификации и количеству специалистов Исполнителя.

* + 1. **Требования к квалификации специалистов Исполнителя.**

Для оказания Услуг Исполнитель привлекает квалифицированных специалистов, имеющих необходимые знания и обладающих соответствующей квалификацией, в соответствии требованиями Заказчика:

*Таблица 8. Требования к квалификации специалистов Исполнителя.*

| **Роль специалиста** | **Требования к квалификации** |
| --- | --- |
|  |  |

* + 1. **Требования к численности специалистов.**

Количество специалистов Исполнителя, привлекаемых к оказанию Услуг, должно   
быть достаточным для обеспечения надлежащего качества услуг и выполнения нормативов оказания Услуг, указанных в п.5.1 настоящего Регламента. Требования к количеству специалистов Исполнителя приведены в таблице:

*Таблица 9. Требования к количеству специалистов Исполнителя.*

| **№** | **Роль специалиста** | **Режим оказания Услуг** | **Кол-во специалистов Исполнителя на площадке Заказчика** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

Исполнитель обязан обеспечить полное резервирование своих специалистов на случай   
их планового и внепланового отсутствия и невозможности оказывать Услуги. При формировании резервной команды Исполнителю необходимо учитывать длительность процедур по допуску к оказанию Услуг, оформления доступа на площадку и к ресурсам Системы, действующих у Заказчика.

Исполнитель обязан своевременно обеспечить замену специалистов основной команды в случае их временного отсутствия по причине отпуска, болезни и т.п., специалистами из резервной команды, не позднее 1 (одного) рабочего часа с момента отсутствия основного специалиста.

Исполнитель обязан в течение 1 (одного) дня обеспечить замену специалистов, которые не выполняют (или нарушают) требования Заказчика или не могут оказывать необходимые Заказчику Услуги.

В случае если специалист Исполнителя задействован в задаче требующей длительного участия (более 2-х недель), замена Исполнителем данного специалиста возможна только   
по согласованию с Заказчиком.

В случае необеспечения Исполнителем в отчетном периоде необходимого   
(в соответствии с таблицей 9) количества специалистов Заказчик вправе предъявить Исполнителю требование об уплате неустойки (в виде штрафа) в соответствии с условиями Договора. Для расчета суммы неустойки Заказчик использует ставки специалистов в соответствии с Расчетом стоимости (Приложение 4) к Договору.

Заказчик имеет право пересмотреть требования к численности специалистов Исполнителя, требующихся для оказания Услуг по ТЭиС Системы, с предварительным письменным уведомлением Исполнителя не менее чем за один календарный месяц до даты изменения и заключением соответствующего дополнительного соглашения к Договору.

# Ответственность Исполнителя за некачественно оказанные Услуги.

* + 1. За нарушение (превышение) временных нормативов оказания Услуг, указанных в таблице 7, по обращениям пользователей Услуг, допущенных по вине Исполнителя, Заказчик имеет право на взыскание неустойки в виде штрафа в следующих размерах[[2]](#footnote-2):
       1. за нарушение срока предоставления решения по каждому обращению Пользователя с приоритетом «Высокий/Критический» – на \_\_\_% от стоимости Услуг за отчетный период;
       2. за нарушение срока предоставления решения по каждому обращению Пользователя с приоритетом «Высокий/Критический» более чем на 24 астрономических часа – на \_\_\_% от стоимости Услуг за отчетный период;
       3. за нарушение срока предоставления решения по каждому обращению Пользователя с приоритетом «Высокий» – на \_\_\_% от стоимости Услуг за отчетный период;
       4. за нарушение срока предоставления решения по каждому обращению Пользователя с приоритетом «Высокий» более чем на 24 астрономических часа – на \_\_\_% от стоимости Услуг за отчетный период;
       5. за нарушение срока предоставления решения по каждому обращению Пользователя с приоритетом «Средний/Низкий» – \_\_\_% от стоимости Услуг   
          за отчетный период;
    2. Количество переводов обращений пользователей Услуг в статус «Решение предложено/Выполнено» из статуса «В работе», осуществляемых специалистами Исполнителя   
       в Системе поддержки пользователей, не должно превышать 3-х раз по одному обращению Пользователя Услуг.
       1. В случае превышения количества переводов обращений в статус «Решение предложено/Выполнено» из статуса «В работе» более 3-х раз по одному обращению Пользователя Услуг, допущенных по вине Исполнителя, Заказчик имеет право на взыскание неустойки в виде штрафа \_\_\_% от стоимости услуг   
          за отчетный период за каждый следующий перевод обращения пользователя   
          в статус «Решение предложен/Выполнено».
    3. За нарушение Исполнителем согласованного с Заказчиком срока выполнения ЗНИ, Заказчик имеет право на взыскание неустойки в виде штрафа на \_\_\_% от стоимости Услуги по выполнению ЗНИ за каждое зафиксированное нарушение.
    4. За нарушение специалистами Исполнителя требований нормативных документов (Раздел 3 настоящего Регламента), допущенных по вине Исполнителя, Заказчик имеет право на взыскание неустойки в виде штрафа на \_\_\_% от стоимости Услуг за отчетный период за каждое зафиксированное нарушение.
    5. Исполнитель по результату отчетного месяца, в ежемесячном отчете об оказанных услугах, обязан описать все факты нарушения условий настоящего Регламента в отчетном периоде с указанием причин возникновения нарушений и/или мотивированным обоснованием отсутствия нарушений в зоне ответственности Исполнителя. По результату рассмотрения ежемесячного отчета об оказанных услугах Заказчик принимает решение о размере неустойки в виде штрафа в отчетном периоде.
    6. Общая сумма штрафных санкций (неустойки) за несвоевременное и некачественное оказание Услуг за отчетный период, в соответствии с пунктами 5.5.1 - 5.5.4, не может превышать 10% от стоимости Услуг за отчетный период.

# Предоставление отчетности.

В течение первого месяца оказания услуг Исполнитель разрабатывает и согласовывает   
с Заказчиком требования к содержанию и формату отчетов.

*Таблица 11. Требования к отчетности.*

| **№ п/п** | **Наименование отчета** | **Регулярность** | **Срок предоставления** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Ежемесячный отчет об оказанных услугах | 1 раз в месяц | В течение 2 рабочих дней по завершении отчетного месяца |
| 2 | Оперативный отчет по событию (авария, массовый инцидент) | По факту возникновения события | До 12.00 часов следующего за событием рабочего дня. |
| 3 | Расширенный отчет по событию (авария, массовый инцидент) | По факту возникновения события | В течение 72 часов после завершения работ по событию. |
| 4 | Отчет по выполненным плановым работам | По факту проведения плановых работ | В течение 24 часов после завершения работ |

1. Текст документа приводится исключительно для примера. Структура и наполнение данного документа определяются Заказчиком при формировании конкретного договора [↑](#footnote-ref-1)
2. Размер неустойки в виде штрафа в процентном отношении от стоимости оказанных Услуг за отчетный период определяется Заказчиком на этапе формирования Регламента на услуги по ТЭиС Системы в зависимости от уровня критичности Системы и в соответствии с критериями и методиками, действующими у Заказчика. [↑](#footnote-ref-2)