

Общество с ограниченной ответственностью «Автодор – Платные Дороги» (ООО «Автодор – Платные Дороги»), именуемое в дальнейшем (далее – **Заказчик**), в лице Временно исполняющего обязанности генерального директора Общества Харзинова Алима Анатольевича, действующего на основании _____, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем (далее – **Исполнитель**), в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, по результатам конкурса в электронной форме (протокол №) заключили настоящий договор (далее – «Договор») о нижеследующем.

1. Предмет Договора

1.1. Исполнитель обязуется оказывать услуги по информационному и технологическому взаимодействию при осуществлении переводов денежных средств (Платежей) при реализации товаров (работ, услуг) с использованием банковских карт, топливных карт и системы быстрых платежей через сеть Интернет и других системах Заказчика (далее – Услуги) в составе и порядке согласно условиям настоящего Договора и Приложениям к нему.

1.2. Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные услуги.

1.3. Срок оказания услуг с 31.08.2025 по 31.12.2026 включительно.

2. Права и обязанности Сторон

2.1. Исполнитель обязуется:

2.1.1. предоставлять Заказчику полную и точную информацию об Услугах;

2.1.2. в течение срока оказания услуг иметь действительные разрешения (лицензии, свидетельства, сертификаты и пр.), которые в соответствии с законодательством требуются для оказания услуг по Договору. Невыполнение указанной обязанности может быть основанием для отказа в приемке и оплате оказанных услуг, одностороннего прекращения Заказчиком своих обязательств, одностороннего расторжения Договора;

2.1.3. осуществлять работу по приему и обработке обращений, жалоб и претензий уполномоченных сотрудников Заказчика;

2.1.4. уведомлять Заказчика о возникновении обстоятельств в ходе оказания Услуг, которые препятствуют и/или могут повлечь препятствия в оказании Услуг, в случае плановых технических работ не менее чем за 3 (три) рабочих дня, при условии предварительного согласования с Заказчиком, а в случае если эти обстоятельства возникли помимо воли Сторон, Исполнитель обязуется незамедлительно после возникновения таких обстоятельств принять меры для их скорейшего устранения.

2.1.5. по приглашению Заказчика принимать участие в проводимых совещаниях для обсуждения вопросов, связанных с исполнением настоящего Договора;

2.1.6. при оказании Услуг не нарушать прав других лиц и не использовать охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, принадлежащие третьим лицам в случае отсутствия прав на такое использование.

2.1.7. по требованию Заказчика своими силами и за свой счет в срок, согласованный Сторонами, устранять недостатки в оказанных Услугах, допущенные по вине Исполнителя;

2.2. Заказчик обязуется:

2.2.1. предоставить Исполнителю необходимую для оказания услуг информацию, включая, но не ограничиваясь:

- адресами IP и URL;
- сертификатами безопасности;
- учетными записями;
- параметрами каналов;
- форматами данных;
- протоколами взаимодействия,

а также любой иной информацией, требующейся Исполнителю для надлежащего исполнения обязательств, в срок не более 5 (пяти) рабочих дней с момента письменного обращения Исполнителя к Заказчику.

2.3. Заказчик вправе:

2.3.1. Контролировать качество оказываемых Исполнителем Услуг.

2.3.2. Запрашивать у Исполнителя информацию в пределах, установленных требованиями действующего законодательства и Договора.

2.4. Все услуги по настоящему Договору оказываются Исполнителем своими силами или силами привлекаемых им по своему усмотрению субподрядных организаций, при этом Исполнитель остается ответственным лицом перед Заказчиком за услуги, оказанные субподрядными организациями.

2.5. Требования к качеству Услуг, предоставляемых в рамках настоящего Договора, определяются в соответствии с Приложением № 5 (Соглашение о качестве обслуживания).

3. Цена Договора и порядок приемки и оплаты

3.1. Максимальная цена договора (цена договора) _____ (_____) руб. __ коп, НДС не облагаются в соответствии с пп.3 п.3 ст.149 Налогового кодекса РФ.

Цена Договора не может изменяться в ходе его исполнения за исключением изменения потребности Заказчика в оказании услуг, предусмотренных Договором, в связи с чем, Стороны вправе соответственно изменить цену Договора путем подписания дополнительного соглашения к Договору, при этом:

- увеличение цены Договора допускается в размере не более чем на 10 % (десять процентов) от первоначально установленной в Договоре при его заключении, в случае увеличения объема оказываемых услуг;

- в случае утраты необходимости в оказании каких-либо услуг или их части цена Договора может быть уменьшена на стоимость таких услуг (их части);

- если вследствие применения новых технологий, способов, методов оказания услуг снижаются затраты Исполнителя при оказании услуг, то цена Договора может быть уменьшена в согласованном Сторонами размере.

Если стоимость фактически оказанных услуг на момент истечения срока действия договора меньше цены Договора, указанной в п. 3.1. то общая стоимость договора считается равной стоимости фактически оказанных Исполнителем и принятых Заказчиком Услуг.

3.2. Размер вознаграждения Исполнителя за оказанные Услуги определяется в соответствии с Тарифами, утвержденными Приложением № 6 к Договору.

3.3. Расчеты между Сторонами при оказании Услуг производятся в российских рублях. Обязательство по оплате Услуг считается исполненным с момента списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.

3.4. Заказчик оплачивает Исполнителю принятые услуги не позднее 7 (Семи) рабочих дней с даты принятия Заказчиком оказанных услуг за отчетный месяц.

3.5. Сдача-приемка оказанных Услуг за отчетный месяц осуществляется уполномоченными представителями Сторон путем подписания Актов сдачи-приемки оказанных Услуг (далее – Акт) по форме Приложения 4.

3.6. Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней после окончания каждого календарного месяца, в течение периода оказания Услуг, направляет Заказчику следующий комплект документов, подтверждающих факт оказания Услуг в отчетном месяце:

- Счёт – 1 (один) экземпляр (оригинал);
- Акт – 2 (два) экземпляра (оригиналы), подписанные со стороны Исполнителя;
- Счет-фактура – 1 (один) экземпляр;
- Общие реестры, подтвержденных зарегистрированных операций за календарный месяц по каждому виду платежей, в

электронном виде на электронную почту. Формы реестров представлены в Приложениях № 2.1 и № 3.1.

3.7. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Акта подписывает Акт, либо направляет мотивированный отказ от его подписания. В случае не предоставления Заказчиком в адрес Исполнителя подписанного Акта или мотивированного отказа от его подписания в срок, предусмотренный настоящим пунктом, Акт считается подписанным, а услуги оказаны в полном объеме и надлежащим образом.

3.8. В случае несоответствия услуг техническим требованиям (Приложение №1) Заказчик направляет Исполнителю письменный мотивированный отказ от подписания Акта, на основании которого Сторонами, в срок не более 3 (трех) дней с момента получения Исполнителем мотивированного отказа, составляется и подписывается двухсторонний акт с перечнем и сроками необходимых доработок. Исполнитель обязан своими силами и за свой счет, в срок, указанный в таком акте, устранить допущенные в оказанных услугах недостатки. После такого устранения Акт сдачи-приемки оказанных услуг направляется и подписывается Сторонами в сроки и в порядке, предусмотренном п. 3.6 и 3.7 Договора.

4. Ответственность Сторон и порядок разрешения споров

4.1. В случае нарушения сроков оказания услуг Заказчик вправе взыскать с Исполнителя (в том числе путем удержания из цены Договора) неустойку в порядке и размере, указанном в п. 12 Приложения № 5 к настоящему Договору.

4.2. В случае нарушения сроков оплаты услуг Исполнитель вправе взыскать с Заказчика неустойку в размере 0,1 % за каждый день просрочки, но не более 10 % от неоплаченных услуг за отчетный период.

4.3. Стороны предпримут все возможные усилия для разрешения споров возникающих в ходе исполнения Договора.

4.4. Стороны установили, что досудебный претензионный порядок урегулирования споров является для Сторон обязательным. Сторона, права которой нарушены, до обращения в суд обязана предъявить другой Стороне письменную претензию с изложением своих требований. К претензии обязательно прилагаются документы, подтверждающие выявленные нарушения, расчет денежных требований и документы, удостоверяющие полномочия представителя Стороны – отправителя претензии. Без указанных документов претензия считается ненаправленной. Срок ответа на претензию устанавливается в 14 (четырнадцать) календарных дней и исчисляется с момента направления претензии в адрес другой Стороны.

4.5. Споры между Сторонами, не урегулированные в порядке, предусмотренном п. 4.4 Договора, будут рассматриваться в Арбитражном суде города Москвы в соответствии с действующим законодательством РФ.

5. Срок действия Договора

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

5.2. Заказчик вправе расторгнуть настоящий Договор, предварительно письменно уведомив Исполнителя за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения, если иное не предусмотрено Приложениями к настоящему Договору.

5.3. Исполнитель вправе приостановить оказание услуг или расторгнуть настоящий договор в случаях, предусмотренных Приложениями к настоящему Договору.

6. Конфиденциальность

6.1. Раскрывающая Сторона – Сторона, которая раскрывает конфиденциальную информацию другой Стороне.

6.2. Получающая Сторона – Сторона, которая получает конфиденциальную информацию от другой Стороны.

6.3. Настоящими Стороны договорились, что конфиденциальной информацией являются условия настоящего Договора и любая информация, которой Стороны обменивались в процессе заключения, исполнения и прекращения Договора. В течение срока действия настоящего Договора и в течение 3 (трех) лет после его прекращения (если больший срок не предусмотрен законодательством Российской Федерации) Получающая Сторона обязуется не раскрывать без предварительного обязательно письменного согласия Раскрывающей Стороны любую конфиденциальную информацию, полученную от Раскрывающей Стороны. Когда любая конфиденциальная информация раскрывается третьему лицу с таким согласием, Получающая Сторона, раскрывающая такую конфиденциальную информацию третьему лицу, должна гарантировать, что третье лицо взяло на себя обязательства по сохранению конфиденциальности такой информации на условиях, аналогичных изложенным в настоящем разделе Договора.

6.4. Получающая Сторона, которая получила любую конфиденциальную информацию, в том числе в устной форме при условии, что письменное сообщение относительно конфиденциальности такой информации было получено от Раскрывающей Стороны, не должна раскрывать ее, и обязуется обрабатывать такую информацию с той степенью заботливости и осмотрительности, которая применяется относительно ее информации того же уровня важности.

6.5. Информация, полученная Получающей Стороной, не рассматривается как конфиденциальная и, соответственно, у Получающей Стороны не возникает обязательств по сохранению конфиденциальности в отношении такой информации, если она удовлетворяет одной из следующих характеристик:

- информация во время ее раскрытия является публично известной;
- информация представлена Получающей Стороне с письменным указанием на то, что она не является конфиденциальной;
- информация получена от любого третьего лица на законных основаниях;
- информация не может являться конфиденциальной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.6. Получающая Сторона имеет право раскрывать конфиденциальную информацию без согласия Раскрывающей Стороны:

• профессиональным советникам (юристам, аудиторам) при условии, что такие лица взяли на себя обязательства по сохранению конфиденциальности указанной информации на условиях, аналогичных изложенным в настоящем разделе Договора, либо обязаны сохранять такую информацию в тайне в соответствии с законодательством Российской Федерации;

• если информация должна быть раскрыта в соответствии с законом, иным нормативно – правовым актом, судебным актом при условии, что Сторона, которая получила информацию от другой Стороны, предварительно письменно и с подтверждением необходимости в таком раскрытии уведомит об этом другую Сторону.

6.7. В случае нарушения условий конфиденциальности одной из Сторон такая Сторона должна возместить второй Стороне документально подтвержденный ущерб на основании вступившего в силу решения арбитражного суда.

7. Обстоятельства непреодолимой силы

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных обстоятельств, возникших после заключения настоящего Договора, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. Наличие обстоятельств непреодолимой силы подтверждается соответствующим документом. Акты органов исполнительной власти и местного самоуправления, равно как и изменения в законодательстве, не должны рассматриваться как обстоятельства непреодолимой силы для целей исполнения обязательств, предусмотренных Договором.

7.2. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы подвергшаяся их воздействию Сторона должна при первой возможности незамедлительно в письменной форме известить о данных обстоятельствах другую Сторону. Извещение должно содержать сведения о характере обстоятельств непреодолимой силы, а также оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по настоящему Договору и предполагаемый срок исполнения таких обязательств. Срок исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору продлевается соразмерно времени, в течение которого действуют обстоятельства непреодолимой силы и их последствия, препятствующие исполнению настоящего Договора.

7.3. По окончании действия обстоятельств непреодолимой силы соответствующая Сторона должна без промедления, но не позднее 3 (трёх) рабочих дней со дня прекращения обстоятельств непреодолимой силы и их последствий, препятствующих исполнению настоящего Договора, известить об этом другую Сторону в письменной форме. В извещении должен быть указан срок, в который предполагается исполнить обязательства по настоящему Договору.

7.4. В случаях, когда обстоятельства непреодолимой силы и (или) их последствия продолжают действовать более 3 (трёх) месяцев подряд, любая из Сторон вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть настоящий Договор, предупредив об этом в письменной форме другую Сторону за 10 (десять) рабочих дней до планируемой даты расторжения Договора. Стороны предпримут все разумные усилия по снижению любых убытков, которые они могут понести в результате расторжения Договора в связи с действием обстоятельств непреодолимой силы.

8. Антикоррупционная оговорка

8.1. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или иные неправомерные цели.

8.2. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей настоящего Договора законодательством, как дача либо получение взятки, коммерческий подкуп, а также действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

8.3. Каждая из сторон настоящего Договора отказывается от стимулирования каким-либо образом работников другой Стороны, в том числе путем предоставления денежных сумм, подарков, безвозмездного выполнения в их адрес работ (услуг) и другими, непоименованными в настоящем пункте способами, ставящими работника в определенную зависимость и направленного на обеспечение выполнения этим работником каких-либо действий в пользу стимулирующей его Стороны.

1. Под действиями работника, осуществляемыми в пользу стимулирующей его Стороны, понимаются:

- предоставление неоправданных преимуществ по сравнению с другими контрагентами;

- предоставление каких-либо гарантий;

- ускорение существующих процедур;

- иные действия, выполняемые работником в рамках своих должностных обязанностей, но идущие вразрез с принципами прозрачности и открытости взаимоотношений между Сторонами.

8.4. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо антикоррупционных условий, соответствующая Сторона обязуется уведомить другую Сторону в письменной форме. После письменного уведомления соответствующая Сторона имеет право приостановить исполнение обязательств по настоящему Договору до получения подтверждения, что нарушение не произошло или не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты получения письменного уведомления.

8.5. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основания полагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо условий настоящего Договора контрагентом, его аффилированными лицами, работниками или посредниками, выражающееся в действиях, квалифицируемых применимым законодательством, как дача или получение взятки, коммерческий подкуп, а также в действиях, нарушающих требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

8.6. Стороны настоящего Договора признают проведение процедур по предотвращению коррупции и контролируют их соблюдение. При этом Стороны прилагают разумные усилия, чтобы минимизировать риск деловых отношений с контрагентами, которые могут быть вовлечены в коррупционную деятельность, а также оказывают взаимное содействие друг другу в целях предотвращения коррупции. При этом Стороны обеспечивают реализацию процедур по проведению проверок в целях предотвращения рисков вовлечения Сторон в коррупционную деятельность.

8.7. Стороны гарантируют осуществление надлежащего разбирательства по представленным в рамках настоящего Договора фактам с соблюдением принципа конфиденциальности и применением эффективных мер по устранению фактических затруднений и предотвращению возможных конфликтных ситуаций.

8.8. Стороны гарантируют полную конфиденциальность при исполнении антикоррупционных условий настоящего Договора, а также отсутствие негативных последствий как для обращающейся стороны в целом, так и для конкретных работников обращающейся стороны, сообщивших о факте нарушений.

9. Прочие условия

9.1. Стороны подтверждают, что им известны и понятны требования Федерального закона от 18.07.2011 №223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц», иных федеральных законов и нормативных правовых актов, регулирующих отношения, связанные с проведением закупок (далее – Законодательство о закупках), требования Федерального закона от 26.07.2006 №135-ФЗ «О защите конкуренции», положения Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, иных нормативных

правовых актов, регулирующих отношения, связанные с защитой конкуренции, предупреждением и пресечением монополистической деятельности и недобросовестной конкуренции (далее – Антимонопольное законодательство).

9.2. При подписании настоящего Договора и исполнении предусмотренных им обязательств Стороны гарантируют, что они учитывают и неукоснительно соблюдают вышеуказанные требования законодательства, осознают серьезность последствий нарушения таких требований, а также не осуществляют и намерены впредь воздержаться от запрещенных Антимонопольным законодательством и/или Законодательством о закупках действий (бездействия), влекущих ограничение, устранение, недопущение конкуренции на каком-либо рынке товаров, работ или услуг, а именно:

2. - не заключать и/или не исполнять соглашения, устные договоренности с хозяйствующими субъектами или органами и организациями, исполняющими государственные функции, в случае если они способны привести к ограничению, устранению или недопущению конкуренции;

3. - не осуществлять в отношении своих конкурентов и иных лиц незаконных или недобросовестных действий, которые направлены на получение преимуществ при осуществлении предпринимательской деятельности и способны причинить другим хозяйствующим субъектам убытки или вред, а в случае если одна из Сторон (либо обе Стороны) занимает на каком-либо рынке товаров, работ услуг положение, дающее ей возможность оказывать решающее влияние на общие условия обращения товара на соответствующем рынке, такая Сторона также намерена воздержаться от извлечения несправедливой выгоды от такого положения.

9.3. Контактная информация и ответственные лица Сторон:

От Заказчика¹:

ФИО _____

Контактные данные: e-mail _____, тел. _____

От Исполнителя²:

ФИО _____

Контактные данные: e-mail _____, тел. _____

9.4. Настоящий Договор со всеми приложениями подписан в электронной форме на электронной торговой площадке ООО «Автодор-ТП» (<https://etp-avtodor.ru/>) с использованием квалифицированных электронных подписей лиц, имеющих право действовать от имени Заказчика и Исполнителя.

9.5. Стороны вправе продублировать подписание Договора на бумажном носителе, при этом подписание Договора на бумажном носителе не является оформлением факта заключения Договора и не ведет за собой установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей.

9.6. Любые уведомления, разрешенные и/или необходимые по настоящему Договору, должны совершаться в письменной форме и направляться уведомляющей Стороной в адрес уведомляемой Стороны по электронной почте на адреса, указанные в п. 9.3 Договора, курьером или почтой по адресу местонахождения. Копии Счетов и Актов, доставленные по электронной почте, признаются Сторонами, имеющими юридическую силу до момента обмена оригиналами, который Стороны производят в возможно короткие сроки. Уведомление считается доставленным с момента его получения уведомляемой Стороной.

9.7. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

9.8. Приложения к Договору:

Приложение № 1 – Техническое задание;

Приложение № 1.1. – Форма и состав Реестра переводов денежных средств;

Приложение № 1.2. – Форма Заявки на применение алгоритма платежей по банковским картам;

Приложение № 2 – Услуги информационно-технологического взаимодействия приема банковских карт и счетов;

Приложение № 2.1 – Форма Реестра переводов денежных средств;

Приложение № 3 – Услуги информационно-технологического взаимодействия приема топливных карт

Приложение № 3.1 – Форма Реестра платежей денежных средств;

Приложение № 4 – Форма Акта об оказанных услугах;

Приложение № 5 – Соглашение о качестве обслуживания.

Приложение № 6 – Тарифы.

¹ Заполняется на этапе заключения договора.

² Заполняется на этапе заключения договора.

10. Реквизиты Сторон

ЗАКАЗЧИК:

**Общество с ограниченной ответственностью
«Автодор – Платные Дороги»**

Адрес местонахождения: 127006, г. Москва, Страстной
бульвар, д. 9
Фактический адрес: 127006, г. Москва, Страстной
бульвар, д. 5
ИНН/КПП: 7710965662/770701001
ОГРН: 1147746810826
р/с: 40702810038000004473
в ПАО Сбербанк
к/с: 30101810400000000225
БИК 044525225
Эл. почта: info@avtodor-tr.ru

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Адрес местонахождения:
Почтовый адрес:
ИНН
КПП
ОГРН
р/с:
к/с:
БИК
Тел.:
Электронная почта:

От Заказчика:

ВРИО генерального директора

_____/А.А. Харзинов/
М.П.

От Исполнителя:

_____/ /
М.П.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

«Заполняется в порядке, установленном для заключения Договора в Разделе VIII «Заключение Договора по результатам проведения конкурентной закупки» Документации о Конкурсе»

Форма и состав Реестра переводов денежных средств

В автоматическом режиме до 8:00 Исполнителем направляется Заказчику Реестр переводов денежных средств по форме, приведенной ниже.

Точка:

Наименование: Автодор-Платные Дороги

Период:

TRAN_ID	ТОЧКА	НАЗВАНИЕ	ТЕРМИНАЛ	ДАТА_ТРАН	ДАТА_РАСЧ	СУММА_ТРАН	СУММА_РАСЧ	ДАТА_РАСЧ	Номер карты	КОД_АВТ	ТИП	ПС	ID 1	ID 2

Итого по транзакций оплаты:

--

Итого по транзакций отмены:

--

Состав полей Реестра переводов денежных средств

№	Поле	Состав данных
1.	TRAN_ID	Номер транзакции в платежной системе (RRN = retrieval reference number)
2.	ТОЧКА	Номер торговой точки
3.	НАЗВАНИЕ	Название торговой точки в системе
4.	ТЕРМИНАЛ	Номер устройства
5.	ДАТА_ТРАН	Дата транзакции Формат: DD.MM.YYYY HH24:MM:SS
6.	ДАТА_РАСЧ	Дата отчета Формат: DD.MM.YYYY
7.	СУММА_ТРАН	Сумма транзакции <ul style="list-style-type: none"> • Положительная для торговых операций • Отрицательная для возвратов

№	Поле	Состав данных
8.	СУММА_РАСЧ	Сумма к перечислению торговой точке (сумма транзакции за минусом торговой уступки) <ul style="list-style-type: none"> • Положительная для торговых операций • Отрицательная для возвратов
9.	КАРТА	Первые шесть и последние четыре цифры номера карты, остальные цифры маскированы символом 'X'
10.	КОД_АВТ	Код авторизации
11.	ТИП	Направление транзакции: D = прямая торговая транзакция, C = возврат покупки
12.	Платежная система	Платежная Система карты
13.	ID1	Номер транзакции в биллинге получателя.
14.	ID2	Идентификатор платежа (например, номер телефона, номер билета, и т.д.).

В реестр по запросу Заказчика Исполнителем могут быть включены любые параметры, используемые в рамках обмена между МФШ Заказчика и ПШ Исполнителя.

ЗАКАЗЧИК:
ООО «Автодор – Платные Дороги»

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ВРИО генерального директора

_____ / А.А. Харзинов /
М.П.

_____ / _____ /
М.П.

Форма Заявки
на применение алгоритма платежей по банковским картам

Дата Заявки: _____

Дата начала применения алгоритма: _____

Наименование Банка-эмитента	Наименование платежной системы	Тип операции	Наименование Банка- эквайера	% маршрутизируемого объема

Процент маршрутизируемого трафика по Банкам-эквайерам может быть перераспределен и/или направлен на Банки-эквайеры, не указанные в Заявке, в случае технической невозможности проведения платежей в рамках алгоритма через какие-либо из Банков-эквайеров, указанных в Заявке.

Исполнитель

_____/_____/_____

Заказчик

ООО «Автодор – Платные Дороги»

_____/_____/_____

ФОРМА СОГЛАСОВАНА

ЗАКАЗЧИК:

ООО «Автодор – Платные Дороги»

ВРИО генерального директора

_____/ А.А. Харзинов /
М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

_____/_____/_____
М.П.

ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРИЕМА БАНКОВСКИХ КАРТ И СЧЕТОВ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **Авторизация** – проводимая в режиме реального времени процедура получения Банком разрешения от эмитента банковской карты на совершение Платежа.
- 1.2. **Банк, банк-эквайер** – кредитная организация, осуществляющая эквайринг, заключившая с Заказчиком договор, предметом которого является предоставление возможности Пользователям совершать Платежи, в т.ч. с использованием банковских/платежных карт.
- 1.3. **Договор о предоставлении права проезда и организации дорожного движения по платным участкам автомобильной дороги** (Договор об организации проезда) – договор между Пользователем и Государственной компанией, в соответствии с которым Государственная компания обязуется оказать Пользователю услуги по предоставлению права проезда и организации дорожного движения на Платных Участках, а Пользователь обязуется своевременно оплачивать услуги.
- 1.4. **Система учета и контроля** – информационная система, находящаяся в пользовании Заказчика, предназначенная для учета взаиморасчетов с Плательщиком на Лицевом счете Плательщика.
- 1.5. **Плательщик, Пользователь** – любое физическое лицо, заключившее Договор об организации проезда, являющееся владельцем банковской карты. Выступает плательщиком (клиентом), участвующим в расчетах, в соответствии с употреблением данного термина согласно Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».
- 1.6. **Платеж** – Операция по Внесению платы Плательщиком, совершаемая в собственной платежной инфраструктуре Заказчика (интернет-сайт Заказчика, личный кабинет, мобильное приложение) путем безналичного перевода на расчетный счет Заказчика в Банке.
- 1.7. **Платежный шлюз** – программно-аппаратный комплекс Исполнителя, функционирующий на оборудовании Исполнителя в центре обработки данных Исполнителя, позволяющий автоматизировать процесс приемки Платежей.
- 1.8. **Многофункциональный шлюз, МФШ** – Программно-аппаратный комплекс Заказчика, предназначенный для взаимодействия с Платежным шлюзом Исполнителя с целью обеспечения процесса приемки и, при необходимости, фискализации Платежей.
- 1.9. **МПС** – международные платежные системы VISA International, MasterCard International, JCB.
- 1.10. **НПС** – национальная платежная система МИР.
- 1.11. **Участники расчетов** – Банк, Заказчик, Плательщик.
- 1.12. **Внесение платы** – пополнение Лицевых счетов Плательщиков и иные Платежи, совершенные в целях оплаты проезда Пользователя на платных дорогах Государственной компании Автодор.
- 1.13. **Лицевой счет** – уникальный счет Пользователя в Системе учета и контроля Заказчика.
- 1.14. **Информационное и технологическое взаимодействие, ИТВ** – сбор, обработка и предоставление участникам расчетов информации по Платежам, с применением Платежного шлюза, обеспечение технической исправности и функционирования Платежного шлюза, а также выбор Исполнителем Банка для проведения Платежа из числа Банков, с которыми у Заказчика заключен договор (соглашение) и взаимодействие с Банком для с целью оказания Заказчику Банком услуг по переводу денежных средств при реализации товаров (работ, услуг) с использованием банковских карт через сеть Интернет.
- 1.15. **Интернет-эквайринг** – информационное и технологическое взаимодействие при осуществлении переводов денежных средств (Платежей) при реализации товаров (работ, услуг) с использованием банковских карт через сеть Интернет.
- 1.16. **Сервис быстрых платежей (СБП)** – сервис быстрых платежей платежной системы Банка России, предоставляющий предприятиям, зарегистрированным в ОПКЦ СБП, в т.ч. возможность приема оплаты приобретаемых физическими лицами (Плательщиками) товаров/работ/услуг посредством банковских счетов Плательщиков. Оператором и Расчётным центром СБП является Банк России.

2. СОСТАВ УСЛУГИ

- 2.1. Исполнитель в рамках Договора на оказание услуг по информационному и технологическому взаимодействию оказывает Заказчику услуги по такому взаимодействию при осуществлении переводов денежных средств (Платежей) при реализации товаров (работ, услуг) с использованием банковских/платежных карт и счетов (СБП) через сеть Интернет, а также на пунктах взимания платы (ПВП) и других системах Заказчика, с учетом выбора банков-эквайеров Исполнителем. Также Исполнитель своевременно осуществляет передачу информации Банку в объеме, достаточном для обеспечения оказания Заказчику Банком услуг по переводу денежных средств при реализации товаров (работ, услуг) с использованием банковских/платежных карт и счетов через сеть Интернет и других системах Заказчика (далее – Услуги).
- 2.2. Прогнозируемый объем платежей по банковским картам составляет 25 251 533 282,00 руб., по системе быстрых платежей составляет 36 629 836 698,00 руб. Размер комиссии фиксированный и не зависит от фактического объема платежей.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

- 3.1. Исполнитель обязан:
 - 3.1.1. Ежедневно, в рабочий день, следующий за днем выполнения операций с использованием банковских карт и/или СБП, не позднее 12:00 часов по московскому времени подготавливать и осуществлять передачу Заказчику полной и достоверной информации

об Услугах в форме отдельных реестров по каждому виду платежей (далее – Реестры по форме, установленной Приложением № 2.1), содержащего список всех успешных операций, совершенные с использованием реквизитов банковских карт и/или СБП с 00:00:00 до 23:59:59 по московскому времени. Реестры по операциям, совершенным в выходные и праздничные дни, передаётся Исполнителем до 12:00 часов первого рабочего дня после выходных и праздничных дней вместе с операциями, совершенными за предшествующий им рабочий день.

3.1.2. Заключить с Банками необходимые договоры и обеспечивать техническую интеграцию с Банками не позднее 10 (десяти) рабочих дней после выполнения Заказчиком пункта 3.2.2. настоящего Приложения 2. При этом Исполнитель заблаговременно (не менее чем за 1 (один) месяц до начала оказания услуг) заключает договоры с согласованными Сторонами Банками, если они необходимы для оказания Услуг, а также осуществляет интеграции с согласованными Сторонами Банками для реализации технологического взаимодействия;

3.1.3. Самостоятельно осуществлять выбор Банка для проведения Платежа из числа Банков, с которыми у Заказчика заключен договор (соглашение).

3.1.4. Осуществлять передачу информации Банку в объеме достаточном для обеспечения оказания Заказчику Банком услуг по переводу денежных средств при реализации товаров (работ, услуг) с использованием банковских карт через сеть Интернет (далее – Услуги). Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные Услуги. При этом выбор Банка Исполнителем должен быть обусловлен критерием наиболее выгодных для Заказчика условий;

3.1.5. Оказать Заказчику содействие при взаимодействии с Банками, включая, но не ограничиваясь: содействие при выборе Банка, заключении и исполнении договора с Банком, согласовании стоимости и процентных ставок по договору. Исполнитель обязуется в течение 30 (тридцати) календарных дней, после подписания Договора, разработать и представить на согласование и утверждение Заказчику Регламент взаимодействия Исполнителя и Заказчика с Банками.

3.2. Заказчик обязан:

3.2.1. Заблаговременно (не менее чем за 1 (один) месяц до начала оказания услуг) заключать необходимые для оказания Услуг договоры с согласованными Сторонами Банками, а также оказывать Исполнителю содействие в интеграции Исполнителя с Банками для реализации технологического взаимодействия.

3.2.2. Заказчик гарантирует, что используемый по настоящему договору канал интернет-эквайринга будет являться для него основным в части организации пополнения лицевых счетов транспондеров. Положения настоящего пункта не ограничивают Заказчика в создании и поддержании дополнительных резервных каналов для осуществления интернет-эквайринга, используемых в случае технических сбоев или недостаточной мощности основного канала.

3.2.3. Заказчик возмещает Исполнителю в полном объеме выставленные Платежными системами и/или Эквайнером в адрес Исполнителя штрафы и прочие удержания, связанные с деятельностью Заказчика. Письма Исполнителя, составленные на основании информации о выставлении и/или списании штрафов и прочих удержаний, полученной от Платежных систем и/или Эквайнера, являются достаточным основанием для выставления Исполнителем Заказчику претензии, которая должна быть оплачена Заказчиком в течение 3-х рабочих дней с момента выставления.

ЗАКАЗЧИК:

ООО «Автодор – Платные Дороги»

ВРИО генерального директора

_____ / А. А. Харзинов /
М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

_____ / _____ /
М.П.

Форма Реестра

переводов денежных средств

Операции платежей по фирме XXXXX

Наименование контракта	Наименование устройства	Номер устройства	Адрес устройства	Валюта	Платежная система	Номер карты	Дата операции	Дата обработки	Сумма операции	Валюта операции	Сумма операции в рублях	К перечислению	PPH	Тип операции	APR	Код авторизации

ФОРМА СОГЛАСОВАНА

ЗАКАЗЧИК:
ООО «Автодор – Платные Дороги»

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ВРИО генерального директора

_____ / А.А. Харзинов /
М.П.

_____ / _____ /
М.П.

ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПРИЕМА ТОПЛИВНЫХ КАРТ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Термины и сокращения применяются в значениях, установленных для них в Приложении 1 «Техническое задание».

2. СОСТАВ УСЛУГИ

2.1. Исполнитель в рамках Договора на оказание услуг по информационному и технологическому взаимодействию оказывает Заказчику услуги, включающие сбор, обработку и предоставление Заказчику информации о взаимодействии между участниками расчетов при платежах топливными картами посредством Платежного шлюза Исполнителя, (далее – Услуги).

2.2. Прогнозируемый объем платежей по топливным картам составляет 800 021 744,00 руб. Размер комиссии фиксированный и не зависит от фактического объема платежей.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

3.1. Исполнитель обязан:

3.1.1. Обеспечить передачу электронных сообщений о транзакциях Заказчику в режиме реального времени.

3.1.2. Обеспечить приём платежей топливными картами в соответствии с Техническими требованиями (Приложение №1) и Соглашением об уровне обслуживания.

3.1.3. Незамедлительно уведомлять Заказчика обо всех известных случаях сбоя в операционной системе Платежного шлюза, осуществляющей обработку документов, которые могут повлечь за собой задержку в отправлении и получении Платежей.

3.1.4. Ежедневно, в день, следующий за днем выполнения Платежа, до 08:00 часов по московскому времени подготавливать и осуществлять передачу Заказчику сводного реестра по форме, установленной в Приложении №3.1, содержащего информацию обо всех Платежах, осуществляемых Пользователями с 00:00:00 до 23:59:59 по московскому времени. Передача реестра Исполнителем Заказчику осуществляется посредством электронной почты с адреса _____ на адрес finance@avtodor-tr.ru. До передачи реестра в адрес Заказчика, Исполнитель осуществляет сверку Платежей с Эмитентами топливных карт и формирует сводный реестр на основании финансовых транзакций, подтвержденных всеми задействованными в информационном и технологическом взаимодействии Эмитентами топливных карт. В случае обнаружения Заказчиком расхождений между данными СВП и Реестром, передача Исполнителю информации по спорным операциям осуществляется посредством электронной почты на адрес _____ с адреса finance@avtodor-tr.ru.

3.1.5. По письменному распоряжению Заказчика в течение 20 (двадцати) рабочих дней заключать с Эмитентами топливных карт договоры на оказание услуг по осуществлению Платежей, при наличии предварительных договоренностей с эмитентами топливных карт на сотрудничество. В случае задержки заключения договора с Эмитентом топливных карт Исполнитель должен письменно известить Заказчика не менее, чем за 2 (два) рабочих дня до окончания, установленного в настоящем пункте Договора срока с указанием обоснованных причин такой задержки. При этом, во избежание сомнений Сторон, Исполнитель не вправе отказаться от заключения договора с Эмитентом топливных карт.

3.1.6. Обеспечивать сбор, хранение и систематизацию информации о Реестрах и Переводах.

3.1.7. Не передавать и не предоставлять в пользование третьим лицам доступ к средствам взаимодействия Платежного шлюза с СВП. Исполнитель не вправе самостоятельно, без согласования с Заказчиком, подключать к осуществлению Платежей оборудование иных организаций и заключать отдельные договоры на осуществление Платежей.

3.1.8. Исполнитель не вправе самостоятельно, без согласования с Заказчиком, подключать к осуществлению Платежей иные кредитные организации и заключать отдельные договоры или какие-либо иные соглашения в установленной действующим законодательством Российской Федерации форме на осуществление Платежей с лицами, которые не были письменно согласованы Сторонами, в том числе не участвовать в информационном и технологическом взаимодействии по сбору, обработке и передаче информации о переводах, осуществляемых по распоряжению Плательщиков, а также не участвовать в расчетах по Платежам с третьими лицами, которые не были согласованы с Заказчиком.

4. УТОЧНЕНИЕ ПО РАСЧЕТУ СТОИМОСТИ УСЛУГ

4. 4.1. Во избежание сомнений, перечисление денежных средств по платежным операциям, обработанным Платежным шлюзом, но не завершённое по вине третьих лиц, учитывается при расчете стоимости Услуг по Приложению 3.

ЗАКАЗЧИК:

ООО «Автодор – Платные Дороги»

ВРИО генерального директора

_____/ А.А. Харзинов /
М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

_____/ /
М.П.

Форма Реестра

платежей денежных средств

Операции платежей за период с “__” _____ 20__ г. по “__” _____ 20__ г.

В Системе учета и контроля					В процессинговом центре							В фискал ьном чеке
Дата время зачисления на л/с в СВП, ГТТГММД Дччммсс	Но ме р л/с	Зачис лено на л/с пользо вателя, руб	Уникаль ный идентиф икатор в системе	UPI D	RRN	Auth _code	Номер карты (маскиро ванный)	При знак сохра нения карт ы	Сумма списан ия с карты плател ьщика, руб.	Дата и врем я опера ции	Номер ФН документа прихода	Фискал ьный номер докуме нта приход а
Итого:												

ФОРМА СОГЛАСОВАНА

ЗАКАЗЧИК:
ООО «Автодор – Платные Дороги»

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ВРИО генерального директора

_____/А.А. Харзинов /
М.П.

_____/_____/_____
М.П.

**Форма Акта
об оказанных услугах**

Акт сдачи-приемки оказанных Услуг
по Договору № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

г. Москва

« _____ » _____ 20__ г.

_____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «Автодор – Платные Дороги», именуемое в дальнейшем «Заказчик» в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны (далее – «Стороны»), составили настоящий Акт сдачи-приемки оказанных Услуг (далее – Акт) о том, что:

1. Исполнитель передал, а Заказчик принял результаты оказанных Услуг _____ по Договору № _____ от « _____ » _____ 20__ года (далее – «Договор») за период с _____ по _____. В ходе приёмки результата оказанных Услуг Заказчик удостоверился в том, что оказанные Услуги выполнены в полном объёме и соответствуют требованиям Договора.
2. Стоимость оказанных Услуг составила _____ рублей ____ копеек. Услуги Исполнителя НДС не облагаются в соответствии с подп.3 п.3 ст.149 Налогового кодекса РФ.
3. Настоящий Акт является основанием для проведения взаиморасчетов между Сторонами в порядке, установленном Договором.
4. Акт составлен в двух оригинальных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
5. Заказчик не имеет претензий по объёму и качеству оказанных Услуг, а также по срокам сдачи результата оказанных Услуг. Исполнитель не имеет претензий к Заказчику по порядку приёмки результата оказанных Услуг.

Исполнитель

Заказчик

_____/_____/_____

ООО «Автодор – Платные Дороги»

_____/_____/_____

ФОРМА СОГЛАСОВАНА

ЗАКАЗЧИК:
ООО «Автодор – Платные Дороги»

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ВРИО генерального директора

_____/ А. А. Харзинов /
М.П.

_____/_____/_____
М.П.

Соглашение о качестве обслуживания
к услугам
по информационному и технологическому взаимодействию

1. Общие положения

Настоящее о качестве обслуживания определяет гарантируемый уровень качества предоставляемых услуг по информационному и технологическому взаимодействию при осуществлении переводов денежных средств (Платежей) при реализации товаров (работ, услуг) с использованием банковских карт (эквайринг, в том числе с использованием Сбер Pay, МТС Pay, Т-Pay QR-кода), топливных карт, и системы быстрых платежей через сеть Интернет (далее – Услуга). Качество услуги определяется совокупностью технических показателей производительности услуг, их гарантируемыми пороговыми значениями и перечнем организационных процедур, связанных с устранением неисправностей, проведением плановых и неотложных ремонтных работ, а также порядком выплат неустоек.

2. Термины и определения

Термины, сокращения и определения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Термины и определения

№	Термин	Сокращение	Определение
1	Service Level Agreement	SLA	Соглашение об уровне предоставления услуги
2	Деградация качества		(англ. SD, Service Degradation) Состояние предоставляемой услуги, при котором один или более показателей качества превышают гарантированные пороговые значения. В данном состоянии услуга считается условно доступной
3	Доступность Услуги		(англ. SA, Service Availability) Отношение времени в Отчетном периоде, в течение которого Услуга была доступна, к общему времени в Отчетном периоде, выраженное в процентах
4	Инцидент		Любое событие (сбои, ошибки и т.п.), не являющееся частью нормальной работы услуги, способное привести к остановке услуги или снижению уровня её качества
5	Недоступность услуги		(англ. SU, Service Unavailability) Отношение времени в Отчетном периоде, в течение которого Услуга была недоступна, к общему времени в Отчетном периоде, выраженное в процентах
6	Отказ услуги		(англ. SF, Service Failure) Состояние предоставляемой услуги, при котором услуга недоступна ни по одному из Каналов приема платежей.
7	Многофункциональный шлюз	МФШ	Программно-аппаратный комплекс Заказчика, предназначенный для взаимодействия с Платежным шлюзом Исполнителя с целью обеспечения процесса приемки Платежей.
8	ФИО		Фамилия, Имя, Отчество
9	Канал приема платежей		Совокупность точек приема оплаты, использующих одинаковую технологию приема

№	Термин	Сокращение	Определение
			платежей (оплата через Личный кабинет в интернет, мобильное приложение, агенты)
10	Отказ канала приема платежей		Состояние предоставляемой услуги, при котором нельзя провести оплату ни по одной точке оплаты, входящей в канал.
11	Отчетный период		Календарный месяц

3. Показатели готовности Услуги

В рамках предоставления услуг должна быть обеспечена доступность услуг в режиме 24x7x365 (24 часа 7 дней в неделю 365 дней в году).

4. Нарушение уровня обслуживания

Недоступность Услуги

Под недоступностью услуги понимается невозможность осуществления операций приема платежа по всем каналам приема платежей в течении 15-ти минутного интервала и более.

5. Деградация качества Услуги

Под деградацией качества понимается состояние Услуги, когда её эксплуатационные характеристики в течение 15-минутного интервала и более, не удовлетворяют показателям качества услуги, приведённым в таблице 2.

Таблица 2 – Условия доступности услуги

№	Параметр качества обслуживания	Платёжный шлюз
1	Время задержки при проведении информационно-технологического взаимодействия ПШ с Банком при валидации платежа, не более	1 сек. (в режиме рабочей нагрузки); 3 сек. (в режиме пиковой нагрузки) *
2	Время отклика интерфейса Пользователя при проведении информационно технологического взаимодействия с Агентом при проведении платежа, не более	3 сек.*
3	Время задержки отклика интерфейса на действия Пользователя	1 сек.*

* - без учёта задержки в каналах связи и времени обработки запроса в смежных системах.

Исключения

Недоступность Услуги, вызванная любой из перечисленных ниже причин, не учитывается при расчёте итоговой доступности услуги:

- проведение плановых, неотложных ремонтных работ и устранение неисправностей в случае, если работы проводятся Исполнителем с регламентированным уведомлением Заказчика и в сроки, определённые настоящим Соглашением;
- перерывы в оказании услуги вызваны согласованной с Заказчиком приостановкой или прекращением предоставления услуги;
- перерывы в предоставлении услуги вызваны умышленными или неумышленными действиями Заказчика;
- форс-мажорные обстоятельства, перечисленные в Договоре;
- нарушения в работе каналов связи, за исключением каналов связи между инфраструктурными элементами одного или нескольких ЦОД Исполнителя, а также иных арендованных Исполнителем каналов связи;
- нарушения в работе оборудования и ПО, принадлежащих Заказчику;
- несогласованное с Исполнителем изменение протоколов обмена данными со стороны внешних систем;
- недоступность или перерывы в предоставлении услуги со стороны внешних систем (включая, но не ограничиваясь, банками-эквайерами, расчетными банками, агентами, ПО МФШ, эмитентами платежных средств);
- в результате действий или бездействия Заказчика, приведших к отказу предоставления услуг третьими сторонами (включая, но не ограничиваясь: не подписание или не продление своевременно эквайринговых договоров, не получение или не продление необходимых сертификатов безопасности).

Процедура взаимодействия сторон при оповещении о неисправности

6. Фиксирование неисправности

Все случаи выявления несоответствия качества услуги гарантированному уровню обслуживания фиксируются в хелпдеск-системе Исполнителя.

Уведомления рассылаются по электронной почте и/или SMS, а детальная информация по неисправности доступна в хелпдеск-системе Исполнителя.

7. Действия Заказчика при обнаружении неисправности

Каждый зафиксированный Заказчиком инцидент, относящийся к услугам, предоставляемым Исполнителем, фиксируется рассылкой по электронной почте и/или SMS уведомлений Исполнителю.

Инциденты первого приоритета дополнительно подлежат немедленной передаче в Службу технической поддержки Исполнителя по контактными данным, указанным в разделе «Контактные данные» настоящего Соглашения. Информация предоставляется устно по телефону с последующим уведомлением по электронной почте.

Исполнитель регистрирует неисправность и принимает меры по её устранению.

8. Процедура устранения неисправностей и проведения ремонтных работ

После регистрации заявки в системе управления качеством услуг, Исполнитель проводит анализ неисправности.

Неисправность считается устранённой, когда услуга готова к эксплуатации и её эксплуатационные характеристики соответствуют гарантированным Исполнителем параметрам.

Устранив неисправность, Исполнитель информирует Заказчика о подробных причинах неисправности и выполненных действиях.

9. Приоритеты неисправностей

Неисправности подразделяются на четыре приоритета по степени срочности их устранения:

первый приоритет: отказ услуги – полное прерывание в предоставлении Услуги, продолжительностью более 15 минут, вызванное неисправностями программного обеспечения и/или оборудовании Исполнителя;

второй приоритет: хронические кратковременные отказы – периодически возникающие прерывания в предоставлении услуги, продолжительностью не более 15 минут, возникающие с периодичностью не более 1 раза в 1 час;

третий приоритет: деградация качества – любые возникающие неисправности, не приводящие к прерыванию предоставления услуги, но влияющие на параметры качества, при которых параметры услуги не соответствуют требуемому качеству обслуживания;

четвёртый приоритет: любые обращения Заказчика, связанные с предоставлением услуги, за исключением обращений по неисправностям первого, второго и третьего приоритетов.

Продолжительность устранения неисправности, а также периодичность информирования Исполнителем Заказчика о ходе устранения неисправности, приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Сроки устранения неисправности

№	Приоритет	Время реагирования	Продолжительность устранения неисправности	Периодичность информирования Заказчика о ходе устранения неисправности	Время проведения работ (московское время)
1	Первый	Не более 5 мин	Не более 2 часов	Каждые 30 минут, а также по запросу Заказчика и факту устранения неисправности	Круглосуточно
2	Второй	Не более 5 мин	Не более 4 часов	Каждый час, а также по запросу Заказчика и факту устранения неисправности	Ежедневно с 08:00 до 20:00 с понедельника по воскресенье
3	Третий	Не более 15 мин	Не более 12 часов	По запросу Заказчика и факту устранения неисправности	В рабочие дни с 09:00 до 18:00
4	Четвёртый	Не более 30 мин	Не более 10 рабочих дней	По запросу Заказчика и факту устранения неисправности	В рабочие дни с 09:00 до 18:00

10. Контрольная отчётность

В конце отчётного периода (1 месяц) Исполнитель, по запросу Заказчика, предоставляет отчёт, который отражает уровень предоставленных за месяц услуг. Отчёт рассылается по электронной почте Заказчику.

Отчёт содержит общую информацию о соответствии услуг уровню, гарантированному в текущем Соглашении, детальную статистику качества по каждой услуге и сводную таблицу неустоек.

Условия и правила расчёта неустойки

11. Расчёт доступности

Доступность Услуги рассчитывается, как отношение разницы между общим временем предоставления услуги в течение Периода измерения услуги и суммарной продолжительностью неисправностей, произошедших за Период измерения услуги, к общему времени предоставления услуги в течение Периода измерения.

$$\text{Доступность услуги} = \frac{\text{Общее время} - \text{Время простоя}}{\text{Общее время}} * 100\%$$

где:

Общее время - общая продолжительность предоставления услуги за Период измерения услуги;

Период измерения Услуги - промежуток времени с даты начала предоставления услуги в текущем Отчётном периоде до даты окончания предоставления услуги в текущем Отчётном периоде;

Время простоя - общая продолжительность неисправностей, произошедших за Период измерения услуги.

12. Условия предоставления неустойки

В случае, если гарантированная Доступность Услуги не соответствует указанным величинам, Заказчик имеет право потребовать от Исполнителя уплаты неустойки.

Размер неустойки исчисляется в процентах от стоимости Услуг Исполнителя за предыдущий месяц и определяется как совокупность неустоек по отказу услуги и неустойки по деградации услуги, но не может составлять более 100% от суммы не состоявшихся платежей.

Расчёт неустойки на основе отказов услуги представлен в таблице 4.

Таблица 4 – Размер неустойки на основании отказов

№	Время отказа, от	Время отказа, до	Неустойка, %
1	15 мин	2 часа	1
2	2 часа	4 часа	10
3	4 часа	8 часов	25
4	8 часов	12 часов	30
5	12 часов	24 часа	45
6	1 сутки	3 суток	100

Результаты расчёта неустойки отображаются в отчёте SLA за данный отчётный период.

13. Плановые и неотложные ремонтные работы

Плановые ремонтные работы

Исполнитель может проводить плановое техническое обслуживание, модернизацию или усовершенствование программного обеспечения, или оборудования. Эти работы определяются как плановые ремонтные работы, и могут вызвать перерывы в оказании услуг.

Временные перерывы в работе услуг, обусловленные проведением плановых ремонтных работ, не рассматриваются как неисправность или недоступность и не могут служить основанием для заявления Заказчиком своих прав на получение перерасчёта оплаты.

При наличии технической возможности, плановые ремонтные работы проводятся в интервале времени с 01.00 до 05.00 по Московскому времени.

Плановые ремонтные работы проводятся не более 5 (Пяти) раз в течении календарного месяца.

Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении любых плановых ремонтных работ, которые могут вызвать перерывы в оказании услуг, минимум за 5 (пять) суток до начала работ по телефону и электронной почте.

В уведомлении, направленном Заказчику, указываются:

- дата и время начала проведения работ;
- список затрагиваемых услуг Заказчика;
- причина проведения работ;
- продолжительность проведения плановых ремонтных работ;
- контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

Заказчик уведомляет Исполнителя о проведении любых плановых ремонтных работ на своём оборудовании, системном ПО, прикладном ПО, которые могут привести к его временной неработоспособности и, как следствие, к пропаданию нагрузки на услуге, минимум за 3 (трое) суток до начала работ.

При изменении сроков проведения плановых ремонтных работ или их отмене Заказчик оповещает Исполнителя в разумные сроки после принятия решения.

Неотложные ремонтные работы

Неотложные ремонтные работы проводятся, когда отмечаются периодически возникающие прерывания в оказании услуги или существенные ухудшения параметров качества, которые могут в дальнейшем привести к состоянию аварии.

Перерывы в работе услуги, вызванные проведением неотложных ремонтных работ, продолжительность которых не превышает 2 (двух) часов, не могут рассматриваться как неисправность или недоступность, и не могут служить основанием для выплаты неустойки, при условии, что Исполнитель предварительно уведомил Заказчика в установленном порядке.

Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении неотложных ремонтных работ, минимум за 4 (четыре) часа до начала указанных работ.

В уведомлении, направленном Заказчику, указывается:

- дата и время начала выполнения работ;
- список затрагиваемых услуг Заказчика;
- причина проведения работ;
- продолжительность проведения работ;
- контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

Заказчик уведомляет Исполнителя о проведении любых неотложных ремонтных работ на своём оборудовании, системном ПО, прикладном ПО, которые могут привести к его временной неработоспособности и, как следствие, к пропаданию нагрузки на услуге, минимум за 2 (два) часа до начала работ.

При изменении сроков проведения неотложных ремонтных работ или их отмене Заказчик оповещает Исполнителя в разумные сроки после принятия решения.

14. Сервисное обслуживание

Служба технической поддержки

Для координации взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком по вопросам предоставления и поддержки услуг, а также в случае обнаружения неисправности в предоставлении услуг, Заказчику следует обращаться в службу технической поддержки для регистрации обращения и проведения проверки обращения.

Часы работы: Круглосуточно. (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году)

Телефон³:

E-mail⁴:

15. Контактные данные

Ответственные сотрудники Заказчика

Контактные данные ответственных сотрудников Заказчика, по которым Исполнитель осуществляет информирование о проведении плановых и неотложных ремонтных работ, регистрации, решении и устранении выявленных неисправностей, приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Ответственные сотрудники Заказчика⁵

№	Должность	ФИО	Телефон	Электронная почта
1				
2				
3				
4				
5				

Ответственные сотрудники Исполнителя

Контактные данные ответственных сотрудников Исполнителя, по которым Заказчик проводит поэтапное информирование (эскалацию) в случае несогласия с ходом решения возникающих проблем, приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Ответственные сотрудники Исполнителя⁶

№	Должность	ФИО	Телефон	Электронная почта
5. 1				
6. 2				
7. 3				
8. 4				
9. 5				

Сервис-менеджер

Для координации взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком по вопросам предоставления и поддержки услуг, Заказчику предоставляется сервис-менеджер из числа сотрудников Исполнителя.

Дополнительно Заказчик может обращаться по единому номеру телефона.

³ Заполняется на этапе заключения Договора

⁴ Заполняется на этапе заключения Договора

⁵ Заполняется на этапе заключения Договора

⁶ Заполняется на этапе заключения Договора

Сервис-менеджер отвечает за оказание сервисной поддержки Заказчику, в том числе:

- координацию всех действий Заказчика, направленных на своевременное предоставление сервисов Заказчику и выполнение всех контрактных обязательств;
- организацию, проведение и документирование совещаний по качеству предоставляемых услуг и порядку взаимодействия между сторонами;
- информирование Заказчика о ходе решения проблем и организация процедуры эскалации;
- предоставление по запросу отчётов Заказчику о прерываниях предоставления услуг за согласованный период;
- контроль за своевременным решением всех поступивших от Заказчика запросов.

Режим работы: понедельник-четверг с 9-00 до 18-00 (Мск), пятница с 9-00 до 16-45 (Мск).

Телефон⁷: :

E-mail⁸: :

Служба по работе с техническими претензиями

В случае обнаружения неисправности в предоставлении услуги, в нерабочее время Сервис-менеджера, Заказчик может обратиться в Службу по работе с техническими претензиями для регистрации обращения и проведения проверки обращения.

Часы работы Круглосуточно. (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году)

Телефон⁹:

E-mail¹⁰:

⁷ Заполняется на этапе заключения Договора

⁸ Заполняется на этапе заключения Договора

⁹ Заполняется на этапе заключения Договора

¹⁰ Заполняется на этапе заключения Договора

ТАРИФЫ

№ п/п	Услуги по информационному и технологическому взаимодействию	Ед. измерения	Величина ¹¹	НДС
1.	Осуществление переводов денежных средств (Платежей) при реализации товаров (работ, услуг) с использованием банковских карт (эквайринг в том числе с использованием Сбер Pay, МТС Pay, QR-кода через сеть Интернет, а также на пунктах взимания платы (ПВП) и других системах Заказчика	% от суммы операций в расчетном периоде	___ (___)	НДС не облагается на основании подп.3 п.3 ст.149 Налогового кодекса РФ
2.	Осуществление переводов денежных средств (Платежей) при реализации товаров (работ, услуг) с использованием системы быстрых платежей через сеть Интернет, а также на пунктах взимания платы (ПВП) и других системах Заказчика	% от суммы операций в расчетном периоде	___ (___)	НДС не облагается на основании подп.3 п.3 ст.149 Налогового кодекса РФ
3.	Сбор, обработка и предоставление Заказчику информации о взаимодействии между участниками расчетов при платежах топливными картами посредством Платежного шлюза Исполнителя	% от суммы операций оплаты в расчетном периоде по договорам с Банками, заключенным Заказчиком	___ (___)	НДС не облагается на основании подп.3 п.3 ст.149 Налогового кодекса РФ

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ЗАКАЗЧИК:
ООО «Автодор – Платные Дороги»

ВРИО генерального директора

_____ / А.А. Харзинов /

_____ / _____ /

М.П.

¹¹ Величина вознаграждения исполнителя в % равна произведению Начальной (максимальной) цены единицы Работ (величине вознаграждения за единицу Работ), установленной частью 5 раздела I (Информационная карта) Документации, и коэффициента конкурсного снижения (ККС), где ККС – это отношение цены договора, предложенной Участником Конкурса, с которым заключается договор, к начальной максимальной цене Договора, установленной частью 5 раздела I (Информационная карта) Документации.

$$B = (\text{ЦДПУЗ}/\text{НМЦД}) * \text{Вмакс}$$

Где:

ЦДПУЗ – Цена договора, предложенная участником закупки, с которым заключается Договор.

НМЦД – Начальная максимальная цена договора

Вмакс – Начальная (максимальная) величина вознаграждения за единицу Работ: (за услуги п/п №1 Вмакс = 0,20 %), (за услуги п/п №2 Вмакс = 0,1 %), (за услуги п/п №3 Вмакс = 1,50 %)