

Договор

г. Москва, «__» _____ 202_ года

Общество с ограниченной ответственностью «Нексус-Тех» (сокращённо — Исполнитель), в лице [должность, ФИО полностью], действующего на основании [Устава / доверенности № ___ от ___], с одной стороны,

и _____, (сокращённо — Заказчик), в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны,

именуемые в дальнейшем совместно «Стороны», а по отдельности — «Сторона», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Термины и определения

Для целей настоящего Договора нижеприведённые термины имеют следующее значение:

1.1. Программное обеспечение (ПО) — комплекс программ для электронных вычислительных машин, разработанный Исполнителем, включающий мультиагентную платформу автоматизации бизнес-процессов, предназначенную для проверки документов на соответствие нормативным требованиям, обработки входящих обращений клиентов и автоматизации операционных процессов.

1.2. Сервис — предоставление Заказчику права использования ПО на его собственных серверах с оказанием сопутствующих услуг по внедрению, настройке, технической поддержке и обучению.

1.3. Лицензия — простое (неисключительное) право использования ПО на условиях, установленных настоящим Договором.

1.4. Человеческий контроль — обязательное участие сотрудника Заказчика в проверке и принятии окончательного решения на основе результатов работы Сервиса в случаях, когда такие решения могут повлечь существенные правовые, финансовые, репутационные или иные последствия для физических или юридических лиц. Порядок и случаи применения человеческого контроля определяются внутренними регламентами Заказчика с учётом рекомендаций Исполнителя, изложенных в документации к Программному обеспечению.

1.5. Средства удалённой проверки лицензии — технические механизмы, встроенные в ПО, обеспечивающие периодическую передачу обезличенных сигналов на сервер Исполнителя для подтверждения активности установки и соблюдения условий лицензии.

1.6. Автоматическая передача метрик — передача обезличенных агрегированных данных об использовании Сервиса на сервер Исполнителя исключительно для целей мониторинга и технической поддержки.

1.7. Фиксированная плата — ежемесячная плата Заказчика за право использования Сервиса и оказание услуг по внедрению, настройке, технической поддержке и обучению.

1.8. Модели использования Сервиса — три направления применения ПО:

- а) проверка соответствия нормативным требованиям (модель «Соответствие»);
- б) обработка входящих обращений клиентов (модель «Обращения»);
- в) автоматизация операционных процессов (модель «Операционная»).

1.9. Расчётный квартал — период с 1-го числа первого месяца квартала по последнее число третьего месяца квартала.

1.10. Реестр отечественного ПО — Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, ведение которого осуществляется Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. Программное обеспечение включено в указанный реестр под регистрационным номером _____.

Остальные термины толкуются в соответствии с законодательством Российской Федерации и обычаями делового оборота.

Стороны, ознакомившись с текстом Договора и приложениями к нему, понимая значение содержащихся в них терминов и условий, подписывают настоящий Договор в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой Стороны.

2. Предмет договора

2.1. По настоящему Договору Исполнитель обязуется:

- а) предоставить Заказчику простое (неисключительное) право использования Программного обеспечения (далее — Лицензия) на серверах Заказчика;
- б) оказать Заказчику сопутствующие услуги по внедрению, настройке, технической поддержке и обучению персонала Заказчика работе с Сервисом.

2.2. Заказчик обязуется принять Лицензию и услуги, оплатить их в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором, а также обеспечить использование Сервиса в соответствии с его назначением и требованиями настоящего Договора.

2.3. Программное обеспечение предоставляется Заказчику для использования в следующих моделях:

а) модель «Соответствие» — автоматизированная проверка документов и процессов на соответствие нормативным требованиям Российской Федерации (в том числе Федеральному закону от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», требованиям по маркировке товаров и иным нормативным актам);

б) модель «Обращения» — автоматизированная обработка входящих обращений клиентов, включая анализ содержания, формирование ответов и рекомендации по эскалации;

в) модель «Операционная» — автоматизация внутренних операционных процессов Заказчика, включая маршрутизацию задач, согласования и контроль исполнения.

2.4. Сервис развёртывается и используется исключительно на технических средствах Заказчика, расположенных на территории Российской Федерации. Данные Заказчика не передаются за пределы его инфраструктуры.

2.5. Объём и содержание услуг по внедрению, настройке и технической поддержке определяются в Приложении №1 к настоящему Договору (Соглашение об уровне обслуживания — SLA).

2.6. Право использования ПО предоставляется на срок действия настоящего Договора, если иное не предусмотрено настоящим Договором или дополнительными соглашениями к нему.

2.7. Исполнитель гарантирует, что является правообладателем исключительного права на ПО либо обладает достаточными правами для предоставления Лицензии Заказчику на условиях настоящего Договора. Программное обеспечение включено в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных (реестр отечественного ПО) под регистрационным номером [указать номер после включения], что подтверждает его статус отечественного программного обеспечения и применение льгот, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.8. Технические требования к серверам Заказчика, необходимые для развёртывания и работы ПО, приведены в Приложении №2 «Технические требования и спецификация ПО и услуг».

Исполнитель

ООО «Нексус-Тех»

[подпись] _____ / [ФИО]

М.П.

Заказчик

[наименование]

[подпись] _____ / [ФИО]

М.П.

3. Права и обязанности сторон

3.1. Исполнитель имеет право:

3.1.1. Получать от Заказчика своевременную и полную оплату фиксированной платы в соответствии с условиями настоящего Договора.

3.1.2. Требовать от Заказчика предоставления достоверных данных, необходимых для оказания услуг по технической поддержке и мониторингу.

3.1.3. Осуществлять мониторинг использования Сервиса через средства удалённой проверки лицензии и автоматическую передачу метрик в объёме, предусмотренном настоящим Договором.

3.1.4. Проводить аудит использования Сервиса Заказчиком не чаще одного раза в календарный квартал с предварительным уведомлением не менее чем за 10 календарных дней.

3.1.5. В одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора в случаях, предусмотренных разделом 11 настоящего Договора.

3.1.6. Приостанавливать оказание услуг и ограничивать функциональность ПО в случаях нарушения Заказчиком условий оплаты или блокировки механизмов автоматической передачи метрик.

3.1.7. Требовать удаления ПО и предоставления подтверждения удаления в случае прекращения действия Лицензии.

3.2. Исполнитель обязан:

3.2.1. Предоставить Заказчику Лицензию на использование ПО в объёме и на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

3.2.2. Оказывать услуги по внедрению, настройке, технической поддержке и обучению персонала Заказчика в соответствии с Приложением №1 (Соглашение об уровне обслуживания).

3.2.3. Обеспечивать конфиденциальность данных Заказчика, полученных в процессе оказания услуг и через автоматическую передачу метрик.

3.2.4. Предоставлять Заказчику актуальную документацию по использованию Сервиса (руководство пользователя, инструкции по настройке).

3.2.5. Информировать Заказчика о планируемых обновлениях ПО не менее чем за 10 календарных дней.

3.2.6. Не передавать третьим лицам данные Заказчика без его письменного согласия, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.3. Заказчик имеет право:

3.3.1. Получать услуги по внедрению, настройке, технической поддержке и обучению в объёме и на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

3.3.2. Использовать ПО на своих серверах в соответствии с назначением и условиями Лицензии.

3.3.3. Требовать от Исполнителя устранения недостатков в работе Сервиса в сроки, предусмотренные Соглашением об уровне обслуживания (Приложение №1).

3.4. Заказчик обязан:

3.4.1. Своевременно и в полном объёме оплачивать фиксированную плату в соответствии с разделом 8 настоящего Договора.

3.4.2. Не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчётным кварталом, предоставлять Исполнителю данные, необходимые для оказания технической поддержки и мониторинга:

- отчёты регуляторов и внутреннего аудита (модель «Соответствие»);
- данные из системы обработки обращений (модель «Обращения»);
- выгрузки из учётных систем (модель «Операционная»).

3.4.3. Не препятствовать работе средств удалённой проверки лицензии и механизмов автоматической передачи метрик, не отключать и не модифицировать их.

3.4.4. В случае одностороннего отказа Исполнителя от Лицензии — удалить ПО в течение 30 календарных дней и предоставить подтверждение удаления в порядке, предусмотренном пунктом 4.4 настоящего Договора.

3.4.5. Обеспечить техническую возможность развёртывания и работы ПО на своих серверах в соответствии с требованиями, указанными в документации Исполнителя.

3.4.6. Предоставлять удалённый доступ к серверам и системам для оказания услуг по технической поддержке, аудиту и устранению инцидентов в сроки, согласованные Сторонами.

3.5. Стороны обязуются добросовестно исполнять принятые на себя обязательства и не создавать друг другу необоснованных препятствий в пользовании правами по настоящему Договору.

4. Лицензия на использование ПО

4.1. По настоящему Договору Исполнитель предоставляет Заказчику простую (неисключительную) лицензию на использование Программного обеспечения (далее — ПО) на условиях, предусмотренных настоящим Договором и ст. 1235–1239 ГК РФ.

4.2. В целях защиты авторских прав Исполнителя на ПО и контроля соблюдения условий лицензии Заказчик предоставляет согласие на использование технических средств защиты авторских прав, предусмотренных ст. 1299 ГК РФ.

4.3. Технические средства защиты включают периодическую проверку активности установки ПО путём отправки обезличенных технических сигналов на сервер Исполнителя (не чаще 1 раза в месяц в обычном режиме и не чаще 1 раза в неделю в режиме контроля после уведомления об одностороннем отказе от лицензии).

4.4. В случае одностороннего отказа Исполнителя от лицензии (в соответствии со ст. 450.1 и ст. 1237 ГК РФ) Заказчик обязуется в течение 30 календарных дней с даты получения уведомления удалить ПО со всех своих устройств и серверов и предоставить Исполнителю подтверждение удаления в виде:

- подписанного акта удаления (по форме, согласованной Сторонами);
- скриншотов (распечаток экранов), подтверждающих отсутствие ПО (включая отсутствие исполняемых файлов и папок установки, записей в реестре, активных процессов/служб, связанных с ПО, и лицензионных ключей/маркеров — по перечню, согласованному Сторонами). Скриншоты должны содержать дату и время съёмки и быть заверены подписью уполномоченного представителя Заказчика.

Заказчик имеет 30 календарных дней с даты получения уведомления на исправление нарушения (если оно исправимо). Ограничение функциональности или деактивация ПО применяется только после истечения указанного срока и при отсутствии подтверждения устранения нарушения.

4.5. До истечения 30-дневного срока, указанного в пункте 4.4, технические средства защиты не ограничивают функциональность ПО. По истечении этого срока и при отсутствии подтверждения удаления (или устранения нарушения) технические средства защиты вправе ограничивать функциональность ПО (вплоть до полной деактивации ключевых модулей).

4.6. Запрещается любое вмешательство в работу технических средств защиты, их отключение, обход или модификация. Нарушение данного запрета влечёт штраф в размере 300 000 (триста тысяч) рублей за каждый установленный факт нарушения, а также возмещение убытков Исполнителя в полном объёме в соответствии со ст. 1299 ГК РФ.

5. Требования к безопасности систем искусственного интеллекта

5.1. Программное обеспечение относится к системам искусственного интеллекта высокого риска в соответствии с Федеральным законом от 31.07.2025 № 296-ФЗ «Об искусственном интеллекте в Российской Федерации» (далее — Закон об ИИ).

5.2. Исполнитель гарантирует, что на момент заключения Договора и в течение срока его действия ПО соответствует требованиям безопасности систем ИИ высокого риска, установленным:

- Законом об ИИ;

- постановлением Правительства РФ от 28.12.2025 № 2890 «Об утверждении требований к обеспечению безопасности систем искусственного интеллекта высокого риска»;
- приказом Минцифры России от 15.01.2026 № 12 «О классификации систем искусственного интеллекта и требованиях к их безопасности»;
- а также совместимо с сертифицированными операционными системами (Астра Linux, РЕД ОС и аналогичными), как указано в Приложении №2.

5.3. В частности, Исполнитель обеспечивает:

5.3.1. защиту от несанкционированного воздействия, манипуляций входными данными и атак типа prompt injection;

5.3.2. ведение лога всех существенных решений и выводов системы с указанием входных данных, модели, времени обработки и уровня уверенности модели;

5.3.3. возможность объяснения (explainability) принимаемых системой решений по запросу Заказчика в срок не более 5 рабочих дней;

5.3.4. отсутствие дискриминации и необоснованной предвзятости в алгоритмах обработки данных;

5.3.5. защиту конфиденциальности обрабатываемых данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

5.3.6. поддержку развёртывания на защищённых операционных системах в соответствии с требованиями ФСТЭК России (приказы № 17, № 21, № 117).

5.3.7. устойчивость к adversarial-атакам и robustness модели (проверяется в рамках ежегодного аудита безопасности или по запросу Заказчика).

5.4. Заказчик обязуется:

5.4.1. применять человеческий контроль (human-in-the-loop) при использовании результатов Сервиса в случаях, когда выводы системы могут повлечь существенные правовые, финансовые, репутационные или иные последствия для физических или юридических лиц;

5.4.2. не использовать Сервис для полностью автоматизированного принятия решений в сферах, прямо запрещённых законодательством об ИИ (социальные выплаты, кредитные решения, судебные или административные акты без участия человека), без предварительного письменного согласования с Исполнителем;

5.4.3. незамедлительно (в течение 24 часов) информировать Исполнителя о выявленных инцидентах безопасности ИИ (галлюцинации, предвзятость, некорректные выводы, утечка данных через систему, несанкционированное воздействие).

5.5. Ответственность за инциденты безопасности ИИ

5.5.1. В случае инцидента безопасности ИИ, возникшего по вине Исполнителя (включая несоответствие ПО требованиям Закона об ИИ), Исполнитель обязуется:

- провести расследование в срок не более 5 рабочих дней;
 - устранить нарушение за свой счёт;
 - возместить Заказчику прямой ущерб, причинённый инцидентом (но не более суммы фиксированной платы за последние 12 месяцев).
- 5.5.2. Исполнитель не несёт ответственности за инциденты, возникшие по вине Заказчика (включая неправильное использование, отсутствие human-in-the-loop, ввод заведомо ложных данных, вмешательство в работу системы).
- 5.5.3. Если инцидент требует уведомления уполномоченного органа (Роскомнадзор, ФСТЭК, Минцифры или иной регулятор в соответствии с Законом об ИИ), Стороны совместно решают, кто и в какой срок подаёт уведомление. Заказчик несёт ответственность за несвоевременное уведомление регулятора, если инцидент возник по его вине.

5.5.4. В случае инцидента, требующего уведомления уполномоченного органа (Роскомнадзор, ФСТЭК, Минцифры России), Исполнитель в течение 24 часов после выявления инцидента уведомляет Заказчика и предоставляет необходимые сведения для подачи уведомления. Заказчик подаёт уведомление в регулятор в сроки, установленные законодательством, если инцидент связан с его данными или инфраструктурой.

5.5.5. Исполнитель не несёт ответственности за штрафы, наложенные на Заказчика регуляторами за использование результатов Сервиса в нарушение законодательства, если нарушение произошло по вине Заказчика (отсутствие human-in-the-loop, некорректный ввод данных и т.п.).

5.6. Аудит безопасности ИИ

5.6.1. Стороны соглашаются проводить совместный аудит соответствия ПО требованиям безопасности ИИ не реже одного раза в календарный год или по требованию одной из Сторон при наличии обоснованных оснований (включая инцидент).

5.6.2. Аудит проводится аккредитованной организацией или специалистом, согласованным Сторонами. Расходы на аудит несёт сторона, инициировавшая проверку, если иное не согласовано.

5.6.3. По результатам аудита Стороны составляют акт, который является неотъемлемой частью настоящего Договора.

5.6.4. По отдельному запросу Заказчика (не чаще 1 раза в 2 года) Исполнитель предоставляет доступ к ключевым частям модели (промтты, графы агентов, конфигурация RAG) для аудита безопасности третьей стороной под строгим NDA в контролируемой среде (удалённый доступ или на серверах Исполнителя). Расходы на аудит несёт Заказчик.

5.7. В случае выявления несоответствия ПО требованиям законодательства об ИИ Исполнитель обязуется в разумный срок (не более 60 календарных дней) устранить нарушения за свой счёт или предоставить Заказчику право расторгнуть Договор без

применения штрафных санкций и с возвратом части фиксированной платы за неиспользованный период.

5.8. По запросу Заказчика Исполнитель предоставляет документацию по соответствию ПО требованиям ФСТЭК России в части сертифицированных ОС и защиты от инъекций.

5.9. В случае вступления в силу новых обязательных требований к системам ИИ высокого риска после даты подписания Договора, Исполнитель обязуется в разумный срок (не более 90 календарных дней) привести ПО в соответствие за свой счёт или согласовать с Заказчиком компенсацию расходов. При невозможности приведения в соответствие Заказчик вправе расторгнуть Договор без штрафов с возвратом части платы.

5.10. Исполнитель обеспечивает регистрацию системы ИИ в реестре высокорисковых систем искусственного интеллекта (если требуется законодательством Российской Федерации) и предоставляет Заказчику регистрационный номер. Поддержание актуальности записи осуществляется Исполнителем в течение всего срока действия Договора.

6. Услуги

6.1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику следующие услуги:

6.1.1. Внедрение Сервиса — развёртывание ПО на серверах Заказчика, настройка интеграций, тестирование и запуск в эксплуатацию в срок не более 45 календарных дней с даты подписания Договора (при условии предоставления Заказчиком доступа к серверам и данным).

6.1.2. Обучение персонала Заказчика — проведение очного или онлайн-обучения (до 8 академических часов) для ключевых пользователей (администраторы, специалисты по комплаенсу, операторы обращений, руководители процессов).

6.1.3. Техническая поддержка — решение инцидентов, консультации по настройке и использованию, обновления ПО в течение всего срока действия Договора.

6.2. Сроки и метрики услуг определяются в Приложении №1 к настоящему Договору (Соглашение об уровне обслуживания — SLA), являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора.

6.3. Основные показатели SLA (Приложение №1):

- Доступность Сервиса (uptime) — не менее 99,5 % в месяц (за исключением плановых работ и форс-мажора).
- Время реакции на инцидент критического уровня — не более 2 часов в рабочее время (понедельник–пятница 9:00–18:00 по московскому времени).
- Время устранения инцидента критического уровня — не более 24 рабочих часов с момента получения доступа к серверам Заказчика.
- Время реакции на инцидент высокого уровня — не более 4 часов.

- Время устранения — не более 72 рабочих часов.

Критический уровень — полная недоступность Сервиса или невозможность использования ключевых функций по одной из моделей.

Высокий уровень — существенное снижение производительности или недоступность отдельных функций.

6.4. В случае нарушения SLA по вине Исполнителя он выплачивает Заказчику штраф в размере 1 % от ежемесячной фиксированной платы за каждый полный процент снижения доступности ниже 99,5 % (но не более 10 % от фиксированной платы за месяц). Штраф засчитывается в счёт следующей оплаты или возвращается Заказчику по его требованию.

6.5. Время устранения инцидента считается с момента предоставления Заказчиком удалённого доступа к серверам и системам, необходимого для диагностики и устранения неисправности. Если Заказчик не предоставил доступ в течение 4 часов с момента запроса Исполнителя, обязательства по SLA по времени устранения приостанавливаются до момента получения доступа.

6.6. Заказчик обязуется:

6.6.1. Предоставить Исполнителю доступ к серверам, учётным системам и данным, необходимым для внедрения и поддержки.

6.6.2. Обеспечить участие обученного персонала при внедрении и тестировании.

6.6.3. Незамедлительно сообщать об инцидентах и изменениях, влияющих на работу Сервиса.

6.7. Порядок сдачи-приёмки (для государственных заказчиков)

6.7.1. Сдача-приёмка выполненных работ и оказанных услуг осуществляется поэтапно с оформлением актов по формам КС-2 и КС-3.

6.7.2. Приёмка результатов услуг осуществляется Заказчиком в порядке, предусмотренном статьёй 94 Федерального закона № 44-ФЗ, включая проведение экспертизы результатов, предусмотренной контрактом, и подписание акта приёмки.

6.7.3. Заказчик обязуется рассмотреть результаты работ, провести экспертизу и подписать акт сдачи-приёмки в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения акта от Исполнителя. В случае выявления недостатков Заказчик направляет Исполнителю мотивированный отказ с перечнем замечаний.

6.7.4. Исполнитель обязуется устранить выявленные недостатки в срок не более 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты получения мотивированного отказа.

6.7.5. Экспертиза может проводиться Заказчиком своими силами или с привлечением экспертов, экспертных организаций в соответствии с требованиями 44-ФЗ. В случае отсутствия нарушений расходы на экспертизу несёт Заказчик.

7. Отчётность, мониторинг и аудит (вариант для госзаказчиков)

7.1. Отчётность Заказчика

7.1.1. Заказчик предоставляет Исполнителю отчёты и данные, необходимые для технической поддержки и мониторинга, по письменному запросу Исполнителя в разумные сроки, но не чаще одного раза в квартал.

7.1.2. Состав отчётности определяется запросом и может включать:

- отчёты о проверках регуляторов и инцидентах (модель «Соответствие»);
- данные из системы обработки обращений (модель «Обращения»);
- выгрузки из учётных систем по автоматизированным процессам (модель «Операционная»).

7.1.3. Данные предоставляются в обезличенном виде и в объёме, необходимом для поддержки.

7.2. Автоматическая передача метрик

7.2.1. Автоматическая передача метрик может быть отключена по требованию Заказчика в соответствии с требованиями безопасности и законодательства Российской Федерации.

7.2.2. Если передача метрик включена, она осуществляется в зашифрованном виде и не содержит персональных данных. Заказчик обязуется не блокировать и не модифицировать механизмы передачи без предварительного согласования.

7.3. Мониторинг использования Сервиса

7.3.1. Мониторинг осуществляется Исполнителем в объёме, согласованном Сторонами и не нарушающем требования безопасности Заказчика.

7.4. Аудит использования Сервиса

7.4.1. Аудит проводится по взаимному согласию Сторон или по требованию одной из Сторон в случае обоснованных оснований. Расходы на аудит несёт инициатор.

7.4.2. Аудит проводится удалённо или в форме предоставления отчётов, без выезда представителя Исполнителя, если иное не согласовано.

7.5. Штрафы

7.5.1. Штрафы за непредоставление данных или препятствование мониторингу применяются только по решению суда или в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

7.6. Конфиденциальность данных аудита и мониторинга

Все данные, полученные в ходе мониторинга и аудита, обезличиваются и защищаются в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Данные используются исключительно для целей исполнения настоящего Договора.

8. Оплата услуг

8.1. Оплата по настоящему Договору производится поэтапно в следующем порядке:

а) Аванс в размере 30 (тридцати) % от общей суммы Договора — в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания Договора. Авансовый платёж перечисляется на расчётный счёт Исполнителя на основании выставленного счёта.

б) Оплата в размере 50 (пятидесяти) % от общей суммы Договора — в течение 10 (десяти) рабочих дней после завершения этапа внедрения Программного обеспечения и подписания Сторонами акта сдачи-приёмки выполненных работ по форме КС-2.

в) Оплата в размере 20 (двадцати) % от общей суммы Договора — в течение 10 (десяти) рабочих дней после завершения этапа обучения персонала Заказчика и подписания Сторонами акта сдачи-приёмки оказанных услуг по форме КС-3.

8.2. Общая сумма Договора составляет _____ (_____) рублей 00 копеек (НДС не облагается на основании подпункта 26 пункта 2 статьи 149 Налогового кодекса Российской Федерации в связи с включением Программного обеспечения в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных). Сумма Договора является фиксированной и не подлежит изменению в одностороннем порядке.

8.3. Оплата производится путём перечисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя, указанный в Договоре.

8.4. Дополнительные платежи сверх суммы Договора не предусмотрены.

9. Ответственность сторон

9.1. Общие положения

9.1.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.1.2. Ответственность возникает при наличии вины, если иное не предусмотрено настоящим Договором или законом.

9.2. Ответственность Исполнителя

9.2.1. За просрочку исполнения обязательств по Договору (внедрение, устранение недостатков, техническая поддержка) Исполнитель уплачивает пеню в размере, установленном Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 № 1042, что составляет 1/300 действующей на дату уплаты ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от цены соответствующего этапа за каждый день просрочки.

9.2.2. За нарушение SLA (Приложение №1) Исполнитель уплачивает штраф в размере, определяемом в соответствии с ПП № 1042.

9.2.3. За несоответствие ПО требованиям безопасности систем искусственного интеллекта (раздел 5) Исполнитель устраняет нарушения за свой счёт и возмещает прямые убытки Заказчика, но не более суммы фактически оплаченных Заказчиком средств по Договору.

9.2.4. Исполнитель не несёт ответственности за косвенные убытки (упущенная выгода, репутационные потери) и за убытки, возникшие по вине Заказчика.

9.3. Ответственность Заказчика

9.3.1. За просрочку оплаты Заказчик уплачивает пеню в размере, установленном ПП № 1042.

9.3.2. Заказчик возмещает Исполнителю прямые убытки, причинённые нарушением обязательств по настоящему Договору.

9.3.3. Заказчик не несёт ответственности за косвенные убытки.

9.4. Ограничение ответственности

9.4.1. Совокупная ответственность любой Стороны по настоящему Договору (включая штрафы, пени и возмещение убытков) ограничена суммой фактически оплаченных Заказчиком денежных средств по Договору, за исключением случаев умышленного нарушения или грубой неосторожности.

9.4.2. Стороны не несут ответственности за косвенные убытки, включая упущенную выгоду, репутационные потери или штрафы третьих лиц, если иное не предусмотрено законом.

9.4.3. Ответственность не возникает при форс-мажоре, как предусмотрено разделом 13 настоящего Договора.

9.5. Порядок предъявления претензий

9.5.1. Претензии по качеству услуг или нарушениям Договора направляются в письменной форме в течение 10 календарных дней с момента выявления нарушения.

9.5.2. Сторона, получившая претензию, обязана ответить в течение 10 рабочих дней. Неответ считается согласием с претензией.

10. Обеспечение исполнения обязательств

10.1. Заказчик вправе требовать от Исполнителя предоставления обеспечения исполнения обязательств по Договору в соответствии со статьёй 96 Федерального закона № 44-ФЗ (при закупке по 44-ФЗ) или в соответствии с положением о закупке Заказчика (при закупке по 223-ФЗ).

10.2. Размер обеспечения исполнения обязательств составляет 5 (пять) % от начальной (максимальной) цены контракта, что составляет _____ (_____) рублей [или иной процент в пределах 5–30 % от НМЦК в зависимости от условий закупки].

10.3. Обеспечение исполнения обязательств может быть предоставлено в одной из следующих форм:

а) независимая гарантия (банковская гарантия), выданная банком, соответствующим требованиям, установленным Правительством Российской Федерации;

б) внесение денежных средств на счёт Заказчика, указанный в Договоре.

10.4. Обеспечение исполнения обязательств предоставляется Исполнителем до заключения настоящего Договора (или в срок не более 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания Договора, если обеспечение не было предоставлено ранее).

10.5. Условия возврата обеспечения исполнения обязательств, а также основания для удержания — в соответствии с требованиями 44-ФЗ или положения о закупке Заказчика соответственно.

11. Конфиденциальность и обработка персональных данных

11.1. Стороны обязуются соблюдать условия конфиденциальности, установленные в Приложении №5 «Соглашение о конфиденциальности», являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора.

11.2. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Заказчик выступает оператором персональных данных, а Исполнитель — лицом, осуществляющим обработку по поручению оператора, в объёме и на условиях, предусмотренных Приложением №6 «Поручение на обработку персональных данных».

11.3. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность и безопасность данных Заказчика, включая данные, передаваемые через автоматическую передачу метрик, в соответствии с требованиями 152-ФЗ и принятыми мерами защиты (шифрование, обезличивание, ограничение доступа).

12. Срок действия, изменение и расторжение договора

12.1. Срок действия договора

12.1.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует в течение ___ месяцев (далее — первоначальный срок).

12.1.2. По окончании первоначального срока Договор автоматически пролонгируется на каждый последующий год на тех же условиях, если ни одна из Сторон не направит письменное уведомление о прекращении не позднее чем за 45 календарных дней до окончания текущего срока.

12.2. Изменение договора

12.2.1. Все изменения и дополнения к настоящему Договору действительны только в случае их совершения в письменной форме и подписания уполномоченными представителями Сторон.

12.2.2. Изменения, касающиеся тарифов или объема услуг, могут быть внесены Исполнителем в одностороннем порядке с уведомлением Заказчика не менее чем за 30 календарных дней. Заказчик вправе отказаться от изменений и расторгнуть Договор в течение 30 календарных дней с даты уведомления без штрафных санкций и с возвратом части фиксированной платы за неиспользованный период.

12.3. Расторжение договора

12.3.1. Договор может быть расторгнут:

- а) по соглашению Сторон в любое время;
- б) в одностороннем порядке любой из Сторон в случаях, предусмотренных настоящим Договором или законодательством Российской Федерации;
- в) по решению суда.

12.3.2. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора и расторгнуть его с уведомлением за 45 календарных дней в следующих случаях:

- а) просрочка оплаты фиксированной платы более чем на 30 календарных дней;

б) блокировка, отключение, модификация или иное вмешательство в работу средств автоматической передачи метрик или технических средств защиты (пункт 7.5.2), признаваемое существенным нарушением;

в) использование ПО после прекращения Лицензии (пункт 9.3.4);

г) иные существенные нарушения Заказчиком обязательств по настоящему Договору.

12.3.3. Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора и расторгнуть его с уведомлением за 45 календарных дней в следующих случаях:

а) неоднократное (два и более раза) нарушение Исполнителем SLA (Приложение №1);

б) выявление существенного несоответствия ПО требованиям безопасности систем искусственного интеллекта (раздел 5) и неустранение нарушений в течение 60 календарных дней после письменного требования Заказчика.

12.4. Последствия расторжения договора

12.4.1. При расторжении Договора по любой причине Заказчик обязуется в течение 30 календарных дней с даты расторжения удалить ПО со всех своих устройств и серверов и предоставить Исполнителю подтверждение удаления в порядке, предусмотренном пунктом 4.4 настоящего Договора.

12.4.2. Исполнитель вправе ограничить функциональность ПО или полностью деактивировать его по истечении 30 календарных дней после расторжения, если подтверждение удаления не предоставлено.

12.4.3. При расторжении по вине Заказчика (пункт 11.3.2) Исполнитель не возвращает уплаченную фиксированную плату за текущий период.

12.4.4. При расторжении по вине Исполнителя (пункт 11.3.3) Заказчику возвращается часть фиксированной платы за неиспользованный период пропорционально оставшимся дням.

12.4.5. При расторжении Договора Исполнитель предоставляет Заказчику помощь в миграции данных (экспорт в стандартные форматы CSV, JSON или SQL) в течение 30 календарных дней за дополнительную плату в размере 50 000 (пятьдесят тысяч) рублей.

12.4.6. Все взаимные расчёты производятся в течение 10 банковских дней после подписания акта сверки взаиморасчётов.

12.5. Обязательства, сохраняющиеся после расторжения

12.5.1. Обязательства по конфиденциальности (Приложение №5) и обработке персональных данных сохраняют силу в течение 5 лет после расторжения Договора.

12.5.2. Обязательства по удалению ПО и предоставлению подтверждения удаления сохраняют силу до полного исполнения.

13. Разрешение споров

13.1. Все споры и разногласия, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, Стороны обязуются разрешать путём переговоров.

13.2. В случае недостижения согласия в течение 30 календарных дней с даты направления письменной претензии спор подлежит рассмотрению в Арбитражном суде города Москвы в порядке, установленном Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации.

13.3. К настоящему Договору применяется право Российской Федерации.

13.4. Претензионный порядок является обязательным для Сторон. Претензия направляется в письменной форме по адресу, указанному в реквизитах Сторон, или по электронной почте с подтверждением получения.

13.5. Стороны соглашаются, что исковая давность по требованиям, вытекающим из настоящего Договора, составляет три года с момента, когда сторона узнала или должна была узнать о нарушении своего права.

14. Прочие условия

14.1. Форс-мажор

14.1.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), возникших после заключения Договора и которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

14.1.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся: стихийные бедствия, военные действия, террористические акты, эпидемии, карантинные меры, акты органов государственной власти, делающие невозможным исполнение Договора, и иные обстоятельства, квалифицируемые в качестве форс-мажора в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14.1.3. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств вследствие обстоятельств непреодолимой силы, обязана в течение 5 календарных дней с момента их наступления уведомить об этом другую Сторону в письменной форме. Несвоевременное уведомление лишает Сторону права ссылаться на форс-мажор.

14.1.4. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжают действовать более 60 календарных дней, Стороны вправе расторгнуть Договор по соглашению или в одностороннем порядке без применения штрафных санкций.

14.2. Уведомления и корреспонденция

14.2.1. Все уведомления, претензии и иная корреспонденция по настоящему Договору направляются Сторонами в письменной форме по адресам, указанным в разделе «Реквизиты Сторон», либо по электронной почте с подтверждением получения или через систему электронного документооборота.

14.2.2. Уведомления считаются полученными:

- при направлении по почте — на 7-й календарный день после отправки заказным письмом с описью вложения;
- при направлении по электронной почте — в день отправки, если отправитель получил подтверждение доставки и открытия;
- при направлении через ЭДО — в момент фиксации получения в системе.

14.2.3. Стороны обязуются своевременно уведомлять друг друга об изменении адресов, банковских реквизитов, контактных лиц и адресов электронной почты.

14.3. Язык договора

14.3.1. Настоящий Договор составлен на русском языке. Все приложения, уведомления, отчёты и иная документация по Договору также составляются на русском языке.

14.3.2. В случае перевода Договора на иной язык приоритет имеет русский текст.

14.4. Электронный документооборот

14.4.1. Стороны соглашаются использовать электронный документооборот для обмена документами, подписанными усиленной квалифицированной электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

14.4.2. Электронные документы, подписанные квалифицированной электронной подписью, имеют равную юридическую силу с документами на бумажном носителе.

14.5. Реквизиты и подписи

14.5.1. Все реквизиты Сторон указаны в разделе «Реквизиты Сторон» настоящего Договора.

14.5.2. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой Стороны.

14.6. Применимость норм

14.6.1. Во всём, что не урегулировано настоящим Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

15. Соответствие нормативным требованиям (Compliance)

15.1. Исполнитель гарантирует, что Программное обеспечение соответствует требованиям Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Обработка персональных данных осуществляется исключительно на территории Российской Федерации с использованием средств защиты, соответствующих установленным уровням защищённости.

15.2. ПО разработано с учётом требований Федеральной службы по техническому и экспортному контролю (ФСТЭК России). Исполнитель обязуется предоставить Заказчику по запросу сертификаты соответствия или результаты оценки соответствия требованиям ФСТЭК, если применимо.

15.3. При необходимости интеграции с системой маркировки товаров «Честный Знак» Исполнитель обеспечивает совместимость ПО с API системы «Честный Знак» в объёме, согласованном Сторонами.

15.4. Исполнитель гарантирует локализацию баз данных с персональными данными граждан РФ на территории Российской Федерации в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 242-ФЗ.

15.5. Программное обеспечение соответствует требованиям Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» в применимой части.

15.6. При обработке данных с использованием технологий ИИ Исполнитель руководствуется Национальной стратегией развития искусственного интеллекта на период до 2030 года (Указ Президента РФ от 10.10.2019 № 490) и Кодексом этики в сфере ИИ.

15.7. Исполнитель обязуется незамедлительно уведомлять Заказчика обо всех изменениях в нормативно-правовых актах, влияющих на функционирование ПО, в срок не более 10 рабочих дней.

15.8. В случае несоответствия ПО требованиям настоящего раздела Исполнитель обязуется устранить нарушения за свой счёт в срок не более 30 рабочих дней.

15.9. Исполнитель обязуется обеспечить включение Программного обеспечения в Единый реестр российского программного обеспечения (РПО) в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2015 № 1236. Регистрационный номер в РПО: _____ [заполняется после регистрации]. До регистрации ПО соответствует требованиям импортозамещения (Постановление Правительства РФ №1236 от 16.11.2015).

Заключительные положения

Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

Место заключения Договора: г. Москва, Российская Федерация

Дата заключения Договора: «__» _____ 202_ г.

<p>Исполнитель Общество с ограниченной ответственностью «Нексус-Тех» ИНН: _____ КПП: _____ ОГРН: _____ Расчётный счёт: _____ Банк: _____ Корреспондентский счёт: _____ БИК: _____ Юридический адрес: г. Москва, [полный адрес] Телефон: _____ Электронная почта: _____</p> <p>_____ (подпись) (Ф.И.О. полностью)</p> <p>М.П.</p>	<p>Заказчик [Полное наименование организации] ИНН: _____ КПП: _____ ОГРН: _____ Расчётный счёт: _____ Банк: _____ Корреспондентский счёт: _____ БИК: _____ Юридический адрес: [полный адрес] Телефон: _____ Электронная почта: _____</p> <p>_____ (подпись) (Ф.И.О. полностью)</p> <p>М.П.</p>
---	---

Приложение №1. Соглашение об уровне обслуживания (SLA) и порядок оказания услуг

к Договору № ____ от «__» _____ 202 г.

Соглашение об уровне обслуживания (SLA) и порядок оказания услуг

1. Общие положения Услуги по внедрению, настройке, технической поддержке и обучению оказываются в соответствии с настоящим Приложением и разделом 6 Договора. Нарушения SLA фиксируются в отчётах Исполнителя и подтверждаются Сторонами.
2. Показатели уровня обслуживания (SLA)

Показатель	Критический уровень	Высокий уровень	Средний уровень
Доступность Сервиса (uptime)	≥ 99,5 % в месяц	—	—
Время реакции на инцидент	≤ 2 часов	≤ 4 часов	≤ 8 часов
Время устранения инцидента	≤ 24 рабочих часов	≤ 72 рабочих часов	≤ 5 рабочих дней
Доступность ключевых функций модели	≥ 99,0 %	≥ 98,0 %	≥ 95,0 %

3. Уровни инцидентов
 - Критический: полная недоступность Сервиса или невозможность использования ключевых функций по одной из моделей.
 - Высокий: существенное снижение производительности или недоступность отдельных функций.
 - Средний: незначительные сбои, не влияющие на бизнес-процессы.
4. Штрафы за нарушение SLA В случае снижения uptime ниже 99,5 % по вине Исполнителя штраф рассчитывается как 1 % от ежемесячной фиксированной платы за каждый полный процент снижения (максимум 10 % за месяц). Штраф засчитывается в счёт следующей оплаты или возвращается по требованию Заказчика.
5. Порядок взаимодействия
 - Заявки на поддержку направляются через электронную почту или систему тикетов.
 - Исполнитель подтверждает заявку в течение 1 рабочего часа в рабочее время.

- Заказчик предоставляет удалённый доступ к серверам для устранения инцидентов в течение 4 часов с момента запроса.
6. Исключения из SLA
- Плановые работы (уведомление за 5 дней).
 - Форс-мажор (раздел 13).
 - Задержки по вине Заказчика (непредоставление доступа, ложные данные).

<p>Исполнитель</p> <p>ООО «Нексус-Тех»</p> <hr/> <p>(подпись) (Ф.И.О.)</p> <p>М.П.</p>	<p>Заказчик</p> <hr/> <p>(подпись) (Ф.И.О.)</p> <p>М.П.</p>
--	---

Приложение №2

к Договору № ____ от «__» _____ 202 г.

Технические требования и спецификация ПО и услуг

1. Спецификация Программного обеспечения

ПО представляет собой мультиагентную платформу автоматизации бизнес-процессов, включающую следующие ключевые компоненты:

- Агенты для анализа документов и процессов (модель «Соответствие») — выявление нарушений нормативных требований (152-ФЗ, маркировка, иные акты).
- Агенты для обработки входящих обращений (модель «Обращения») — анализ текста, классификация, формирование черновиков ответов, рекомендации по эскалации.
- Агенты для автоматизации операционных процессов (модель «Операционная») — маршрутизация задач, согласования, контроль исполнения, интеграция с 1С/ERP/Bitrix24.
- Система RAG (Retrieval-Augmented Generation) для работы с внутренними базами знаний.
- Защита от prompt injection и манипуляций входными данными (InputSanitizer, OutputGuard).

2. Технические требования к серверам Заказчика

- ОС: Астра Linux, РЕД ОС или аналогичная сертифицированная ОС (ФСТЭК).
- Процессор: не менее 16 ядер (x86_64).
- Оперативная память: не менее 64 ГБ.
- Диск: SSD не менее 500 ГБ (для индексации баз знаний).
- Сеть: стабильный доступ к интернету для автоматической передачи метрик (HTTPS, порт 443).
- Безопасность: возможность установки сертификатов, настройка firewall для исходящих соединений к серверу Исполнителя.

3. Услуги по внедрению и поддержке

- Внедрение — до 45 календарных дней с даты подписания Договора.
- Обучение — до 8 академических часов для ключевых пользователей.
- Техническая поддержка — по SLA (Приложение №1).
- Обновления ПО — бесплатно в рамках текущей Лицензии.

Стороны подтверждают, что ознакомлены с настоящей спецификацией и техническими требованиями.

Исполнитель ООО «Нексус-Тех» _____ (подпись) (Ф.И.О.) М.П.	Заказчик _____ (подпись) (Ф.И.О.) М.П.
---	--