Приложение №1

к приказу Генерального директора

АО «Кольская ГМК»

от \_\_\_.\_\_\_.2018 № КГМК-\_\_\_\_-п

Для заключения ООО «Норникель-ОЦО» со стороны Исполнителя

с РОКС НН со стороны Заказчика

*(ТИПОВАЯ ФОРМА)*

**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**возмездного оказания услуг**

г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** *(наименование юридического лица)*, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(должность, ФИО уполномоченного лица)*, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(уполномочивающий документ)*, именуемое далее «Заказчик», с одной стороны,

и **Общество с ограниченной ответственностью «Норникель – Общий центр обслуживания» (ООО «Норникель – Общий центр обслуживания»)**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(должность, ФИО уполномоченного лица)*, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(уполномочивающий документ)*, именуемое далее «Исполнитель», с другой стороны,

вместе именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», заключили настоящий договор возмездного оказания услуг (далее по тексту – «Договор») о нижеследующем:

1. **ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**
   1. В Договоре и дополнительных соглашениях к нему, если иное не предусмотрено их содержанием, нижеуказанные термины имеют следующее значение:
      1. **«Акт сдачи-приемки оказанных Услуг»** - документ, подтверждающий факт предоставления Услуги Исполнителем и передачи результатов Заказчику.
      2. **«Направление»** - направления деятельности (бухгалтерский и налоговый учет, казначейство, ИТ, бизнес-приложения, промышленная автоматизация, корпоративная архитектура и архитектурный контроль, методология и администрирование проектной деятельности и т.д.), по которым осуществляется оказание Услуг Исполнителем.
      3. **«Делегируемая подпись»** - удостоверение соответствия сведений, изложенных в документе, требованиям законодательства Российской Федерации, и подтверждение содержащейся информации в документе.
      4. **«Запрос на изменение»** - обращение к Исполнителю в рамках оказания Услуг, содержащее предложение по изменению объектов обслуживания, и которое содержит детали предложенного изменения.
      5. **«Запрос на обслуживание»** - обращение к Исполнителю в рамках оказания Услуг, не являющееся инцидентом или запросом на изменение.
      6. **«Инициатор»** - лицо, непосредственно направившее обращение Исполнителю в рамках оказания Услуг.
      7. **«Инцидент»** - событие, вызванное незапланированным прерыванием или снижением согласованного уровня оказания Услуг.
      8. **«Конфиденциальная информация»** - документы и/или иная информация, полученная и/или подготовленная, и/или предоставленная в ходе исполнения обязательств по Договору, включая, но, не ограничиваясь, информацию о новых решениях и технических знаниях, в том числе не защищаемых законом, а также сведения, составляющие коммерческую тайну соответствующей Стороны.
      9. **«Ключевые показатели эффективности»** - количественные и качественные показатели, характеризующие оказываемые Услуги.
      10. **«Отчетный период»** - период оказания Услуг, который равняется одному календарному месяцу.
      11. **«Отчет Исполнителя»** - документ, описывающий вид и ключевые показатели эффективности оказанных Исполнителем Услуг, а также вознаграждение Исполнителя за фактически оказанные Услуги.
      12. **«Пользователь»** - сотрудник Заказчика, являющийся непосредственным потребителем Услуг.
      13. **«Регистрация обращения в системе учета и обработки заявок»** - присвоение обращению, поступившему в систему учета и обработки заявок Исполнителя от Заказчика, уникального идентификационного номера и отправка уведомления Заказчику о регистрации обращения.
      14. **«Сервис»** - группа услуг, направленная на обеспечение внутренних бизнес-процессов Заказчика.
      15. **«Уровень сервиса»** - функциональный состав Услуги и набор значений параметров предоставления Услуги, зафиксированный в дополнительных соглашениях.
      16. **«Уполномоченные органы»** - государственные и/ или муниципальные органы, и/или должностные лица соответствующего уровня публичной власти, действующие в рамках компетенции, определенной законодательством Российской Федерации.
      17. **«ЭВМ»** - электронно-вычислительная машина.
      18. **«ЭП»** - электронная подпись.
2. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   1. Исполнитель обязуется на постоянной основе в течение срока действия настоящего Договора, в порядке и на условиях, предусмотренных Договором, оказывать Заказчику комплекс услуг, обеспечивающих внутренние бизнес-процессы Заказчика, в рамках соответствующего направления (далее -  Услуги), указанные в дополнительных соглашениях, а Заказчик обязуется принять оказанные Услуги и оплатить их в порядке и сроки, определенные в соответствии с настоящим Договором.
   2. Виды, объемы, перечень, сроки, стоимость оказываемых Услуг, а также общие требования и условия оказания Услуг определены Сторонами в дополнительных соглашениях, которые являются неотъемлемой частью Договора.
3. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ**
   1. Исполнитель обязуется:
      1. Оказывать Услуги своевременно и качественно, в соответствии с требованиями, установленными Договором, локальными нормативными актами Заказчика и действующим законодательством Российской Федерации.
      2. Обеспечивать конфиденциальность передаваемой Заказчиком информации на условиях и в порядке, предусмотренным Договором и Соглашением о конфиденциальности, указанным в пункте 9.1 Договора.
      3. В случае передачи Заказчиком Исполнителю персональных данных обеспечить защиту персональных данных путем исключения доступа к ним любых третьих лиц без согласия Заказчика и их надлежащего использования сотрудниками Исполнителя без нарушения локальных нормативных актов Заказчика в области обработки персональных данных. При этом сотрудники Исполнителя должны быть уведомлены о защите персональных данных. Перечень сотрудников Исполнителя должен быть передан Заказчику заблаговременно до предоставления им доступа к персональным данным.
      4. Не разглашать информацию, содержащую персональные данные, без предварительного письменного согласия Заказчика. Передача Исполнителем такой информации по открытым каналам телефонной, телеграфной и факсимильной связи, а также с использованием сети Интернет без принятия соответствующих мер защиты, удовлетворяющих обе Стороны, запрещена. При этом Исполнитель не должен сообщать, передавать, каким-либо способом делать известными или давать свое разрешение на использование любым третьим лицам полученных от Заказчика персональных данных, без предварительного письменного согласия Заказчика.
      5. Информировать Заказчика о неточностях, ошибках и нарушениях, совершенных Заказчиком / контрагентами Заказчика при самостоятельном составлении первичных и иных документов, переданных Исполнителю.
      6. Предоставлять разъяснения заинтересованным лицам, включая уполномоченные государственные органы и аудиторов Заказчика, по предварительному согласованию с Заказчиком.
      7. Предоставлять аудиторам Заказчика, членам ревизионной комиссии, иным представителям и сотрудникам Заказчика, имеющим специальные полномочия, доступ к информации и документам, которые Исполнитель получил (подготовил) в ходе исполнения настоящего Договора.
      8. Исправлять выявленные недостатки, ухудшившие качество Услуг, в согласованные с Заказчиком сроки.
      9. Самостоятельно обеспечить сотрудников Исполнителя рабочими местами.
      10. При оказании Услуг обеспечить соблюдение и исполнение своими сотрудниками, при их нахождении на территории Заказчика, действующих локальных нормативных и организационно-распорядительных документов Заказчика, в том числе требований охраны труда и техники безопасности.
      11. Обеспечивать сохранность документов, переданных Заказчиком. Хранение документов, необходимых Исполнителю для исполнения настоящего Договора, является обязанностью Исполнителя. Хранение документов осуществляется Исполнителем в порядке и в сроки, предусмотренным в дополнительных соглашениях к Договору, но не менее срока, предусмотренного локальными нормативными актами Заказчика. В случае расторжения или прекращения Договора, а равно по требованию Заказчика, выраженному в письменном виде, Исполнитель обязан передать Заказчику в согласованные сроки документы, касающиеся оказания Услуг, как переданные ему Заказчиком, так и сформированные Исполнителем в процессе исполнения настоящего Договора.
      12. Направлять Заказчику копии всех доверенностей, выданных Исполнителем своим сотрудникам, в порядке передоверия на основании доверенности, полученной Исполнителем от Заказчика в соответствии с пунктом 4.1.6 настоящего Договора, не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента выдачи соответствующей доверенности.
      13. В случае непредставления либо неполного или неверного предоставления информации Заказчиком, направлять Заказчику запросы на предоставление необходимой информации, в порядке, предусмотренном Договором.
      14. Своевременно выставлять Заказчику счета за оказанные Услуги и передавать Акты сдачи-приемки оказанных Услуг.
      15. Совершать иные действия (или воздерживаться от таковых) в случаях, когда это служит интересам Заказчика и способствует качественному и полному оказанию Услуг.
   2. Исполнитель имеет право:
      1. Запрашивать и получать от Заказчика необходимые для выполнения своих обязательств по Договору информацию, устные и письменные разъяснения, касающиеся деятельности Заказчика и содержания предоставленных документов и информации. Исполнитель не несет ответственности за достоверность информации, предоставленной Заказчиком, в том числе за достоверность предоставленных документов.
      2. В случае непредоставления Заказчиком необходимой информации в соответствии с Договором, приостановить исполнение своих обязательств по Договору до предоставления необходимой информации, известив письменно о приостановлении оказания Услуг Заказчика в срок не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до даты планируемого приостановления.
      3. Оказывать Услуги собственными силами, а также привлекать третьих лиц для исполнения обязательств по настоящему Договору, оставаясь ответственным за их действия. В случае возникновения у Исполнителя необходимости привлечения третьих лиц для исполнения обязательств по настоящему Договору, привлечение третьих лиц Исполнителем осуществляется после получения письменного согласия Заказчика.
      4. Сотрудничать при оказании Услуг с Уполномоченными органами, контрагентами и аудиторами Заказчика, а также иными третьими лицами, с учетом положений дополнительных соглашений и/или дополнительных указаний Заказчика.
      5. Получать доступ к информации, документам, имуществу, а также ЭВМ и электронным базам данных, в том числе доступ на территорию административных, производственных, складских и иных зданий, сооружений, помещений, предприятий и иных имущественных комплексов Заказчика, в том числе право пользования которыми предоставлено Заказчику временно, получать пояснения, устные и письменные разъяснения (по выбору Заказчика), касающиеся деятельности Заказчика, если такой доступ или пояснения (разъяснения) необходимы для оказания Услуг.
      6. Получать оплату за оказанные по Договору Услуги в порядке и сроки, установленные разделом 6 настоящего Договора.
4. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА**
   1. Заказчик обязуется:
      1. Передавать Исполнителю документы и информацию, необходимые ему для оказания Услуг, в полном объеме и в сроки, установленные дополнительными соглашениями к Договору. Список документов и электронных баз данных приведены в приложениях к дополнительным соглашениям.
      2. Ознакомить и передать Исполнителю копии всех действующих локальных нормативных и организационно-распорядительных документов Заказчика, связанных с порядком и условиями оказания Услуг Исполнителем и необходимых для выполнения условий настоящего Договора. В случае утверждения новых локальных нормативных и организационно-распорядительных документов, Заказчик заблаговременно (до момента вступления документов в силу) передает Исполнителю проекты новых локальных нормативных и организационно-распорядительных документов, связанных с порядком и условиями оказания Услуг по настоящему Договору. Заказчик передает Исполнителю копии всех локальных нормативных и организационно-распорядительных документов в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты вступления указанных документов в силу.
      3. Предоставить сотрудникам Исполнителя доступ к информации, документам, имуществу, а также ЭВМ и электронным базам данных, в том числе доступ на территорию административных, производственных, складских и иных зданий, сооружений, помещений, предприятий и иных имущественных комплексов Заказчика, в том числе право пользования которыми предоставлено Заказчику временно, предоставлять пояснения, устные и письменные разъяснения (по выбору Исполнителя), касающиеся деятельности Заказчика, если такой доступ или пояснения (разъяснения) необходимы для оказания Услуг.
      4. Обеспечить защиту передаваемой информации по каналам связи Заказчика. Организация и обслуживание каналов связи, обеспечение защиты передаваемой информации, обеспечение программным продуктом, необходимым для передачи по каналам связи, возлагается на Заказчика.
      5. В случае необходимости размещения на территории Заказчика ИТ-оборудования Исполнителя, необходимого для качественного и надлежащего исполнения договорных обязательств, производить размещение ИТ-оборудования в серверных помещениях в соответствии с техническими требованиями Исполнителя.
      6. В случае необходимости обеспечить Исполнителя доверенностями на совершение определенных действий, необходимых для оказания Услуг по Договору.
      7. При нахождении сотрудников Исполнителя на территории Заказчика ознакомить их с требованиями Заказчика по охране труда и промышленной безопасности.
      8. В случае получения от Исполнителя уведомления о возникновении у Исполнителя необходимости в привлечении третьих лиц для исполнения обязательств по настоящему Договору, направить Исполнителю в течение 2 (двух) рабочих дней письменное согласие или отказ на привлечение третьих лиц.
      9. Предоставлять ответы на запросы Исполнителя, связанные с оказанием Услуг по настоящему Договору, в устной или письменной форме в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения соответствующего запроса. В случае если в течение 5 (пяти) рабочих дней Заказчик не направит Исполнителю ответ на полученный запрос, Исполнитель вправе поступать по своему усмотрению, если выполнение Исполнителем таких действий возможно без содействия Заказчика. При этом Исполнитель обязуется действовать исключительно в интересах Заказчика.
      10. Своевременно осуществлять приемку оказанных Исполнителем Услуг и подписывать представленные Исполнителем Акты сдачи-приемки оказанных Услуг.
      11. Оплачивать оказываемые Исполнителем Услуги в сроки, установленные в разделе 6 настоящего Договора.
      12. В случае необходимости присутствия специалистов Исполнителя на территории Заказчика последний обязан на соответствующий период обеспечить специалистов Исполнителя рабочими местами, оборудованными мебелью, компьютерной и множительной техникой, доступом к средствам связи и всем иным, что необходимо для надлежащего оказания услуг в порядке и на условиях, установленных у Заказчика. Количество необходимых рабочих мест согласовывается Сторонами дополнительно. В случае если Стороны не согласовали количество рабочих мест, Услуги оказываются Исполнителем удаленно и (или) по месту размещения Исполнителя.
   2. Заказчик имеет право:
      1. Получать от Исполнителя Услуги соответствующего качества, установленного в дополнительных соглашениях, и в соответствии с определенными Сторонами порядком и сроками.
      2. Получать от Исполнителя отчеты и информацию об оказанных Услугах в сроки и в порядке, предусмотренные настоящим Договором.
      3. Направлять Исполнителю предложения и инициативы по повышению качества Услуг в соответствии с процедурой, указанной в дополнительных соглашениях.
      4. Своевременно получать информацию о ходе исполнения Договора, направлять Исполнителю запросы, касающиеся исполнения настоящего Договора.
      5. Привлекать сотрудников Исполнителя к участию в совещаниях и встречах по вопросам, входящим в компетенцию Исполнителя. Дата и место проведения совещания (встречи) сообщается Исполнителю за 2 (два) рабочих дня до даты его проведения, если срочность вопроса не требует иного участия.
      6. Осуществлять контроль за деятельностью Исполнителя, при этом Заказчик имеет право поручить исполнение контролирующих функций своим представителям, в том числе своим сотрудникам, ревизионной комиссии (ревизору), аудиторской организации (аудитору), иным лицам на усмотрение Заказчика. Полномочия представителей должны быть подтверждены Заказчиком.
5. **ПОРЯДОК ПРИЕМКИ УСЛУГ**
   1. Исполнитель обязан ежемесячно отчитываться перед Заказчиком об оказанных им Услугах.
   2. Исполнитель по каждому дополнительному соглашению к Договору формирует и направляет Заказчику подписанный со своей стороны Акт сдачи-приемки оказанных Услуг на бумажном носителе в двух экземплярах, а также Отчет Исполнителя (далее – «Отчет»), счет на оплату и счет-фактуру в течение 2 (двух) рабочих дней с момента окончания оказания Услуг в очередном месяце, но не позднее последнего числа месяца оказания Услуг.

***Примечание 1****: При территориальной удаленности Исполнителя и/или при невозможности подписания Сторонами оригинала Акта сдачи-приемки оказанных Услуг в срок до 02 числа месяца, следующего за месяцем оказания Услуг по соответствующему периоду, изложить пункт 5.2 Договора в следующей редакции:*

5.2. Исполнитель направляет Заказчику подписанный со своей стороны Акт сдачи-приемки оказанных услуг, Отчет Исполнителя (далее – «Отчет»), счет на оплату и счет-фактуру по номеру факса или адресу электронной почты Заказчика, указанным в разделе 14 Договора, в течение 2 (двух) рабочих дней с момента окончания оказания Услуг в очередном месяце, но не позднее последнего числа месяца оказания Услуг.

После получения от Заказчика по факсу или электронной почте подписанного Акта сдачи-приемки оказанных услуг, но не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента его получения, Исполнитель направляет Заказчику подписанный со своей стороны Акт сдачи-приемки оказанных услуг на бумажном носителе в двух экземплярах, счет на оплату и счет-фактуру.

5.3. Заказчик осуществляет приемку оказанных Услуг, подписывает и направляет Исполнителю Акт сдачи-приемки оказанных услуг на бумажном носителе в одном экземпляре в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения Акта сдачи-приемки оказанных услуг, но не позднее 2 (второго) числа месяца, следующего за месяцем оказания Услуг, либо в тот же срок направляет Исполнителю мотивированный отказ от приемки Услуг.

*В случаях, предусмотренных в примечании 1, изложить пункт 5.3 Договора в следующей редакции:*

5.3. Заказчик осуществляет приемку оказанных Услуг, подписывает и направляет Исполнителю подписанный со своей стороны Акт сдачи-приемки оказанных услуг по номеру факса или адресу электронной почты Исполнителя, указанным в разделе 14 Договора, в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения Акта сдачи-приемки оказанных услуг по факсу или электронной почте, но не позднее 2 (второго) числа месяца, следующего за месяцем оказания услуг, либо в тот же срок направляет Исполнителю мотивированный отказ от приемки Услуг.

Заказчик подписывает и направляет Исполнителю Акт сдачи-приемки оказанных услуг на бумажном носителе в одном экземпляре, в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения от Исполнителя Акта сдачи-приемки оказанных услуг на бумажном носителе.

* 1. В случае обнаружения ошибок, неточностей в Акте сдачи-приемки оказанных услуг, Заказчик обязан незамедлительно уведомить об этом Исполнителя, который обязуется приложить все усилия к устранению обнаруженных ошибок и направить Заказчику исправленный Акт сдачи-приемки оказанных услуг в сроки, предусмотренные п. 5.2 Договора.

5.5. Стороны ежеквартально проводят сверку расчетов.

*В случаях, предусмотренных в примечании 1, включить в Договор пп. 5.6 – 5.7 следующего содержания:*

* 1. В случае если полученный Заказчиком Акт сдачи-приемки оказанных услуг на бумажном носителе отличается от подписанного Заказчиком Акта сдачи-приемки оказанных услуг, полученного по факсу или электронной почте, Заказчик уведомляет Исполнителя о выявленных расхождениях в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения Акта сдачи-приемки оказанных услуг на бумажном носителе.

Исполнитель в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения такого уведомления от Заказчика обязан направить Заказчику ответ с указанием причин расхождения между проектом Акта сдачи-приемки оказанных услуг на бумажном носителе и Актом сдачи-приемки оказанных услуг, направленного по факсу или электронной почте.

* 1. Стороны будут прилагать все усилия к обмену подписанными с двух сторон оригиналами Актов сдачи-приемки оказанных услуг на бумажном носителе не позднее 20 числа месяца, следующего за месяцем оказания услуг.

1. **СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**
   1. Стоимость Услуг, оказываемых Исполнителем по настоящему Договору, определена в дополнительных соглашениях к настоящему Договору.
   2. Стоимость Услуг рассчитывается на основании плановых объемов Услуг и планируемых затрат. Стоимость Услуг может быть пересмотрена по соглашению Сторон в случае существенного изменения параметров планирования или объемов Услуг (более 10%). В случае изменения стоимости Услуг Стороны заключают дополнительные соглашения об изменении стоимости Услуг.
   3. Оплата по Договору производится в российских рублях.
   4. Оплата Услуг производится Заказчиком ежемесячно на основании полученных счетов Исполнителя, Актов сдачи-приемки оказанных Услуг за отчетный месяц, счетов-фактур в течение 5 (пяти) календарных дней с даты сдачи-приемки результата оказанных Услуг в соответствии с п. 5.3 Договора.
   5. Обязанность Заказчика по оплате Услуг Исполнителю по Договору считается исполненной надлежащим образом с момента списания соответствующих денежных средств с расчетного счета Заказчика.
2. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

7.1. Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Стороны вправе не применять или применять частично предусмотренные Договором санкции.

7.3. Стороны обязаны информировать друг друга о лицах, уполномоченных подписывать документы от их имени. Сторона, нарушившая данное требование, за свой счет несет все связанные с этим неблагоприятные последствия и обязана возместить другой Стороне убытки.

7.4. Исполнитель несет ответственность перед третьими лицами за использование при оказании Услуг принадлежащих им прав на результаты интеллектуальной деятельности (далее – «РИД»). Исполнитель обязуется за свой счет урегулировать все связанные с этим претензии, а также возместить Заказчику в полном объеме убытки, понесенные Заказчиком в результате действий третьих лиц (включая правообладателей, авторов изобретений и иных РИД, в том числе лиц, привлеченных к оказанию Услуг по Договору), вследствие нарушения или обвинения в нарушении Заказчиком прав таких лиц на РИД.

7.5. За нарушение Исполнителем сроков предоставления документов, предусмотренных п. 5.2. Договора, Исполнитель обязан уплатить Заказчику пени в размере двойной ключевой ставки Банка России, действовавшей в соответствующие периоды, от стоимости Услуг, предоставление документов по которым просрочено Исполнителем.

7.6. Дополнительные виды ответственности могут устанавливаться Сторонами в дополнительных соглашениях к настоящему Договору.

1. **ДЕЙСТВИЕ НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**
   1. Стороны могут быть освобождены от ответственности за неисполнение своих обязательств по Договору при наступлении обстоятельств непреодолимой силы, под которыми подразумеваются внешние, чрезвычайные и непредотвратимые при данных обстоятельствах события, которые не существовали во время подписания Договора и возникли помимо воли Сторон.
   2. Сторона, подвергшаяся действию обстоятельств непреодолимой силы, должна в течение 5 (пяти) календарных дней уведомить другую Сторону о возникновении и возможной продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы. Сторона, своевременно не сообщившая о наступлении вышеупомянутых обстоятельств, лишается права ссылаться на них.
   3. Факт возникновения обстоятельств непреодолимой силы должен быть документально подтвержден компетентным органом.
   4. В случае невозможности полного или частичного исполнения обязательств вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, фактическая или возможная продолжительность которых составит один месяц или более, Сторона, исполнение обязательств которой не затронуто действием непреодолимой силы, будет иметь право расторгнуть Договор полностью или частично без обязательств по возмещению убытков, связанных с его расторжением.
2. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**
   1. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность передаваемых друг другу сведений, касающихся Договора, хода его исполнения и полученных результатов, в том числе, содержащихся в документах, которые имеют гриф «коммерческая тайна», не разглашать эти сведения третьей стороне без предварительного письменного согласия другой Стороны по Договору.

Условия о передаче и защите конфиденциальной информации в рамках исполнения Договора регламентируются заключенным между Сторонами соглашением о конфиденциальности от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_.

* 1. При нарушении условий, указанных в настоящем разделе Договора, Исполнитель обязуется возместить Заказчику убытки, причиненные Заказчику в связи с раскрытием информации, связанной с исполнением Договора.
  2. Обязательства Сторон относительно сохранения конфиденциальности полученных сведений не распространяются на общедоступную информацию.

1. **ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**
   1. Настоящий Договор регулируется и толкуется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.2. В целях соблюдения обязательного досудебного порядка урегулирования спора Стороны договорились разрешать все разногласия, связанные с исполнением и / или неисполнением Договора, путем направления подписанной уполномоченным лицом претензии (графического образа претензии в случае направления электронной почтой или факсом) в адрес Стороны, нарушившей обязательства по Договору (по почтовому адресу либо по адресу электронной почты, либо по номеру факсу, указанным в разделе 14 Договора). Спор может быть передан на разрешение арбитражного суда:

* при направлении претензии посредством почтовой связи – по истечении 15 (пятнадцати) календарных дней со дня направления претензии по почтовому адресу регистрируемым почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении;
* при направлении претензии посредством курьерской службы экспресс-доставки – по истечении 7 (семи) календарных дней со дня направления претензии по почтовому адресу;

при направлении претензии электронной почтой или факсом – по истечении 5 (пяти) календарных дней со дня направления претензии по адресу электронной почты или факсу.

В претензии должны содержаться ссылки на нарушения другой Стороной условий Договора, а также конкретное требование Стороны, направившей претензию.

10.3. В случае невозможности разрешения споров и разногласий в претензионном порядке они подлежат рассмотрению в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в Арбитражном суде по месту нахождения Исполнителя.

1. **СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**
   1. Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до полного исполнения Сторонами обязательств по Договору.
   2. Каждая из Сторон в любое время вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора, направив другой Стороне за 60 (шестьдесят) календарных дней до даты расторжения Договора соответствующее письменное уведомление.

При этом Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора лишь при условии возмещения Исполнителю фактически понесенных им расходов по Договору.

* 1. Односторонний отказ в порядке пункта 11.2 Договора любой из Сторон от исполнения Договора не освобождает Стороны от исполнения их обязательств по Договору, возникших до даты расторжения Договора.
  2. В случае неоднократного (более одного раза в год) нарушения Заказчиком срока оплаты по Договору более, чем на 5 (пять) рабочих дней, Исполнитель, при очередном допущении со стороны Заказчика указанного нарушения, имеет право приостановить исполнение Договора, известив об этом Заказчика за 5 (пять) рабочих дней до предполагаемой даты приостановления исполнения Договора. При этом Исполнитель:
     1. Обязан возобновить исполнение Договора в случае устранения Заказчиком указанного нарушения в течение 3 (трех) рабочих дней с момента направления Исполнителем извещения о приостановлении исполнения Договора.
     2. Вправе в случае неустранения Заказчиком указанного нарушения отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке, известив об этом Заказчика за 60 (шестьдесят) календарных дней до предполагаемой даты расторжения.
  3. Обязательства Сторон по приемке и оплате Услуг, оказанных Исполнителем до момента расторжения Договора, а также установленные Договором условия о конфиденциальности, сохраняют силу после прекращения действия Договора.
  4. Дополнения и изменения к Договору, вносимые по инициативе Сторон, рассматриваются Сторонами в течение 10 (десяти) календарных дней с момента внесения такого дополнения/изменения и оформляются в порядке,указанном в п. 14.1 настоящего Договора.

1. **ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЗАКАЗЧИКА И ИСПОЛНИТЕЛЯ**
   1. Обращения сотрудников Заказчика по запросам, связанных с оказанием Услуг, направляются Исполнителю по каналам, перечисленным в Таблице 1. Обработка обращений, поступивших к Исполнителю по другим каналам, не гарантируется.

Таблица 1. Каналы приема информации от пользователей Услуг

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование канала** | **Реквизиты** |
| По телефону, из корпоративной телефонной сети | 5-911 (Москва)  8-45-5911 |
| По телефону, из городской телефонной сети | +7 (495) 787-76-67, доб. 5911  8 (800) 700 – 5911 бесплатный по России |
| По электронной почте | [**helpdesk@nornik.ru**](mailto:helpdesk@nornik.ru) для обращений типа «инцидент» и «запрос на обслуживание».  [feedback@n**ornik**.ru](mailto:feedback@nornik.ru) для отзывов о качестве обслуживания |

* 1. При обращении по телефону сотрудник Заказчика должен сообщить следующую информацию, позволяющую идентифицировать его полномочия по использованию сервиса:
* название организации;
* ФИО пользователя.
  1. Фактом, подтверждающим регистрацию и классификацию обращения сотрудника Заказчика, является передача сотруднику Заказчика по электронной почте следующей информации:
* номер обращения;
* дата и время регистрации обращения;
* тип обращения;
* приоритет обращения;
* услуга, в рамках которой зарегистрировано обращение;
* описание обращения;
* планируемый срок решения обращения;
* информация об инициаторе обращения.
  1. Предложения и инициативы по повышению качества Услуг Исполнителя могут быть направлены Заказчиком по электронной почте [feedback@nornik.ru](mailto:feedback@nornik.ru), через WEB-интерфейс и по телефонам, указанным в п. 12.1 Договора. Обработка такого запроса Исполнителем осуществляется в течение 7 (семи) рабочих дней с момента регистрации запроса. Также предложения и инициативы по повышению качества Услуг могут быть направлены Заказчиком в формате анкетирования, проводимого Исполнителем. Формат и график проведения анкетирования устанавливаются Исполнителем, а Заказчик в свою очередь обеспечивает участие своих сотрудников в проводимом анкетировании.

**13. ЗАВЕРЕНИЯ ОБ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ**

13.1. Каждая Сторона заверяет и гарантирует другой Стороне, что

– заключение и/или исполнение Стороной Договора не противоречит законам, нормативным актам органов государственной власти и/или местного самоуправления, локальным нормативным актам Стороны, судебным решениям;

– Стороной получены все разрешения, одобрения и согласования, необходимые ей для заключения и/или исполнения Договора (в том числе в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации или учредительными документами Стороны);

– Сторона не является неплатежеспособной или банкротом, не находится в процессе ликвидации, на ее имущество в части, существенной для исполнения Договора, не наложен арест, деятельность не приостановлена;

– Сторона обладает соответствующими разрешительными документами (лицензиями и проч.) и допусками, дающими право на оказание Услуг в рамках Договора;

– до подписания Договора его текст изучен Стороной, она понимает значение и смысл всех его положений, включая условия о порядке применения и о размере ответственности, наступающей за неисполнение / ненадлежащее исполнение своих обязательств, и, действуя своей волей и в своих интересах, полностью признает и безусловно принимает все его условия, в том числе о размере пеней и штрафов;

– Договор подписывается уполномоченным на это в соответствии с законом и учредительными документами Стороны лицом.

Кроме того, каждая Сторона заверяет и гарантирует другой Стороне, что осознает важность и значимость заключения и надлежащего исполнения настоящего Договора, а также возможные негативные последствия при неисполнении/ненадлежащем исполнении принятых на себя по Договору обязательств.

Все вышеперечисленные заверения об обстоятельствах имеют существенное значение для заключения Договора, его исполнения или прекращения, и Стороны будут полагаться на них.

13.2. Сторона, которая дала недостоверные заверения об обстоятельствах, обязана возместить другой Стороне по ее требованию убытки, причиненные недостоверностью таких заверений.

13.3. Сторона, полагавшаяся на недостоверные заверения другой Стороны, имеющие для нее существенное значение, наряду с требованием о возмещении убытков или взыскании неустойки также вправе отказаться от Договора.

1. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

14.1. Любые изменения и дополнения к Договору действительны при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон. Указанное в настоящем пункте правило не распространяется на изменения в части наименования, местонахождения и банковских реквизитов Сторон, о которых уполномоченный представитель соответствующей Стороны сообщает другой Стороне посредством письменного уведомления.

14.2. Все акты сдачи-приемки оказанных Услуг по настоящему Договору подписываются уполномоченными представителями Сторон.

* 1. Ни одна из Сторон не имеет права передавать свои права и обязательства по настоящему Договору третьей стороне без письменного согласия другой Стороны.
  2. Реорганизация любой из Сторон не является основанием для изменения условий или расторжения Договора. Договор сохраняет силу для правопреемников Сторон.
  3. Все уведомления, сообщения, иная переписка в рамках Договора направляется одной Стороной другой Стороне по почтовому адресу, указанному в Договоре. Стороны обязуются извещать друг друга в письменной форме об изменении адресов и других реквизитов в течение 5 (пяти) календарных дней с даты наступления соответствующего события.

Любое сообщение (уведомление), направленное по последнему известному другой Стороне почтовому адресу, будет считаться полученным по истечении 3 (трех) календарных дней с даты отправки – для отправлений, направленных курьерской почтой, 15 (пятнадцати) календарных дней с даты отправки – для отправлений, направленных заказным письмом, если более ранняя дата доставки сообщения (уведомления) не установлена документально отчетом о доставке, в день отправки – для отправлений, направленных электронной почтой или факсом.

* 1. Контактная информация Сторон:
     1. Заказчик:
* Адрес:
* Телефон:
* Факс:
* Адрес электронной почты:
  + 1. Исполнитель:
* Адрес:
* Телефон:
* Факс:
* Адрес электронной почты:
  1. Стороны обязуются извещать друг друга в письменной форме об изменении адресов и других реквизитов в течение 5 (пяти) календарных дней с даты наступления соответствующего события. При отсутствии такого извещения сообщение, направленное по последнему известному другой Стороне адресу, будет считаться полученным по истечении 7 (семи) календарных дней с даты отправки – для отправлений, направленных курьерской почтой, и 15 (пятнадцати) календарных дней с даты отправки – для отправлений, направленных заказным письмом.
  2. Если в ходе реализации настоящего Договора возникает необходимость документального оформления совершаемых операций, формат первичных учетных документов по которым не установлен настоящим Договором, то Стороны при выборе формы документов первичного бухгалтерского учета должны руководствоваться следующей последовательностью выбора источников, их содержащих:

- альбом форм первичных учетных документов, утвержденный как приложение к Положению «Корпоративные учетные принципы в области формирования бухгалтерской (финансовой) отчетности ПАО «ГМК «Норильский никель» и российскими организациями корпоративной структуры, входящими в Группу компаний «Норильский никель»;

- альбом форм первичных учетных документов, утвержденным как приложение к Учетной политике Заказчика.

В случае отсутствия формы документа в указанных выше источниках документ оформляется Сторонами в свободной форме и должен содержать обязательные реквизиты первичного учетного документа, предусмотренные действующим законодательством.

* 1. Любые соглашения, переписка, имевшие место между Сторонами до заключения настоящего Договора по вопросам, урегулированным настоящим Договором, теряют силу с момента подписания Договора.
  2. В случае расхождений между условиями Договора и дополнительного соглашения приоритет имеют условия, согласованные в дополнительном соглашении.
  3. Договор составлен и подписан в 2 (двух) экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

**15. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:** | **Исполнитель:** |
| Адрес места нахождения: | **ООО «Норникель – Общий центр обслуживания»**  Адрес места нахождения: 125130, Российская Федерация, г. Москва, Старопетровский проезд, д. 11, корп. 2 |
| Адрес для корреспонденции: | Адрес для корреспонденции:125130, Российская Федерация, г. Москва, Старопетровский проезд, д. 11, корп. 2 |
| ИНН / КПП | ИНН / КПП 7743773042 / 774301001 |
| ОГРН/ ОКПО | ОГРН, ОКПО |
| р/с | р/с |
|  | в |
| к/с БИК | к/с БИК |
| Телефон/Факс | Телефон/Факс |
| Адрес электронной почты | Адрес электронной почты |
| **от Заказчика** | **от Исполнителя** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |
| М.П. | М.П. |