

Договор № 2019.187

на оказание услуг по сопровождению программного комплекса для организации информационного взаимодействия между органами исполнительной власти Тульской области и федеральным казенным учреждением «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Тульской области» (АИС «Алькона: ИПРА»)

г. Тула

«13» 01 2020г.

Государственное автономное учреждение Тульской области «Центр информационных технологий», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице директора Усачева Евгения Федоровича, действующего Устава, с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «АСофт», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Яковлева Игоря Александровича, действующего на основании Устава, с другой стороны, а совместно именуемые «Стороны», в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц», на основании подп.2 п.11.1 раздела 11 Положения о закупке государственного автономного учреждения Тульской области «Центр информационных технологий» в порядке, установленном Федеральным законом от 18 июля 2011 года №223-ФЗ «О закупках, товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц», заключили настоящий Договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство оказать услуги по сопровождению программного комплекса для организации информационного взаимодействия между органами исполнительной власти Тульской области и федеральным казенным учреждением «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Тульской области» (далее – Услуги) в соответствии с требованиями Технического задания (Приложение № 1 к настоящему Договору).

1.2. Исполнитель оказывает услуги с 01 января 2020 г. по 31 декабря 2020 г.

1.3. Место оказания Услуг: услуги оказываются исполнителем в соответствии с Соглашением об уровне оказываемых услуг (Приложение 1 Технического задания).

2. ЦЕНА ДОГОВОРА, ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

2.1. Цена Договора составляет 174 000 (Сто семьдесят четыре тысячи) рублей 00 копеек, включая все налоги и сборы.

2.2. Цена Договора сформирована с учетом всех возможных расходов, связанных с оказанием Услуг, являющихся предметом Договора в полном объеме, налогов, сборов и других обязательных платежей, а также иных расходов Исполнителя, связанных с исполнением Договора.

2.3. Цена Договора может быть снижена по соглашению сторон без изменения предусмотренных объемов Услуг и иных условий исполнения Договора.

2.4. Оплата по настоящему Договору производится Заказчиком путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя на следующих условиях: по факту оказания Услуг в течение 30 (тридцати) банковских дней после подписания Сторонами акта сдачи-приемки оказанных услуг.

2.5. Оплата услуг производится ежеквартально, после предоставления Исполнителем надлежаще оформленных документов на оплату.

2.6. Принятие денежных обязательств по настоящему договору производится Заказчиком в пределах бюджетных субсидий, выделенных на исполнение государственного задания по КОСГУ 226.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Исполнитель обязан:

3.1.1. Оказать Услуги в полном объеме, указанном в Техническом задании (Приложение № 1 к Договору).

3.1.2. Оказать Услуги с надлежащим качеством, указанным в Техническом задании (Приложение № 1 к Договору).

3.1.3. Предъявлять Заказчику по окончании оказания Услуги платежные документы (счет и/или счет-фактуру) и акт сдачи-приемки оказанных Услуги.

3.1.4. Своими силами и за свой счет устранять допущенные по его вине недостатки в выполненных работах.

3.1.5. Сохранять конфиденциальность информации, полученной в процессе исполнения обязательств по настоящему Договору.

3.1.6. Исполнитель не вправе осуществлять переуступку прав по Договору.

3.2. Исполнитель имеет право:

3.2.1. Привлекать для исполнения обязательств по Договору третьих лиц, при этом оставаясь ответственным за действия третьих лиц перед Заказчиком.

3.3. Заказчик обязан:

3.3.1. Принять и оплатить Услуги оказанные в соответствии с настоящим договором, в размере и сроки, указанные в разделе 2 Договора.

3.3.2. В течение 10 (десяти) рабочих дней после получения от Исполнителя акта сдачи – приемки оказанных услуг подписать акт сдачи-приемки оказанных услуг или написать мотивированный отказ от подписания акта сдачи-приемки оказанных услуг.

3.4. Заказчик имеет право:

3.4.1. Во всякое время проверять ход и качество Услуги, оказываемых Исполнителем, не вмешиваясь в его деятельность.

4. ПОРЯДОК ПРИЕМКИ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

4.1. Услуги считаются оказанными после подписания акта сдачи-приемки оказанных услуг Заказчиком или его уполномоченным представителем.

4.2. Акт сдачи-приемки оказанных услуг составляется Исполнителем по форме, указанной в Приложении №3 Договора, в двух экземплярах, одинаковых для каждой Стороны, подписывается со стороны Исполнителя и направляется в адрес Заказчика вместе с платежными документами (счетом и/или счетом-фактурой).

4.3. Заказчик подписывает акт сдачи – приемки оказанных услуг не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сдачи – приемки оказанных услуг.

4.4. Заказчик, обнаруживший недостатки в оказанных Услугах при их приемке, вправе ссылаться на них в случаях, если в акте, либо в ином документе, удостоверяющем приемку, были оговорены эти недостатки, либо возможность последующего предъявления требования об их устранении.

4.5. При возникновении между Заказчиком и Исполнителем спора по поводу недостатков оказанных Услуги или их причин по требованию любой из сторон может быть назначена экспертиза.

4.5.1. Расходы на экспертизу несет сторона, потребовавшая назначения экспертизы, а если она назначена по соглашению между сторонами, обе стороны поровну.

4.6. В случае досрочного оказания Услуги Заказчик вправе досрочно принять и оплатить Услуги.

5. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

5.1. Гарантийный срок на оказанные Услуги составляет 12 (двенадцать) месяцев с момента подписания акта сдачи-приемки оказанных услуг.

5.2. Стороны гарантируют, что примут все необходимые меры для предотвращения полного или частичного разглашения информации или ознакомления с ней третьих лиц, полученной в результате оказания Услуги.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по Договору в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.2. В случае просрочки исполнения Исполнителем своих обязательств, предусмотренных Договором, Заказчик взыскивает неустойку (пени). Неустойка (пени) начисляется за каждый день просрочки исполнения обязательства начиная со дня, следующего после дня истечения установленного срока исполнения обязательства по Договору.

6.3. Размер неустойки (пени) устанавливается в размере 0,1% (ноль целых и одна десятая процента) от стоимости услуг (пункт 2.1 настоящего Договора).

6.4. Исполнитель освобождается от уплаты неустойки (пени), если докажет, что просрочка исполнения указанного обязательства произошла вследствие непреодолимой силы или по вине Заказчика.

6.5. В случае просрочки исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Договором, Исполнитель вправе потребовать уплаты неустойки (пени). Неустойка (пени) начисляется за каждый день просрочки исполнения такого обязательства, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Договором срока исполнения обязательства.

6.5.1. Размер неустойки (пени) устанавливается в размере одной трехсотой действующей на день уплаты неустойки (пени) ключевой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации.

6.5.2. Заказчик освобождается от уплаты неустойки (пени), если докажет, что просрочка исполнения указанного обязательства произошла вследствие непреодолимой силы или по вине Исполнителя.

6.6. Уплата неустойки (пени), не освобождает Стороны от исполнения обязательств, предусмотренных Договором.

6.7. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем своих обязательств (за исключением просрочки исполнения) Заказчик имеет право взыскать с Исполнителя штраф. Размер штрафа устанавливается в размере 10 (Десяти) % от стоимости услуг (пункт 2.1 настоящего Договора).

6.8. Исполнитель освобождается от уплаты штрафа, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства произошло вследствие непреодолимой силы или по вине Заказчика.

6.9. Уплата неустойки (штрафа, пеней) и (или) штрафа не освобождает Исполнителя от исполнения обязательств, предусмотренных Договором, в натуре.

7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, принятых на себя по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы.

7.2. Понятием обстоятельств непреодолимой силы охватываются внешние и чрезвычайные события, отсутствовавшие во время подписания настоящего Договора и наступившие помимо воли и желания Сторон, действия которых Стороны не могли предотвратить мерами и средствами, которые оправданно и целесообразно ожидать от добросовестно действующей Стороны. К подобным обстоятельствам Стороны относят: военные действия, эпидемии, пожары, природные катастрофы, акты и действия государственных органов, делающие невозможными исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с законным порядком.

7.3. Сторона, для которой наступили обстоятельства непреодолимой силы, должна немедленно письменно известить другую Сторону о наступлении, виде и возможной продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств по настоящему Договору. Если о вышеупомянутых событиях не будет своевременно сообщено, Стороны теряют право ссылаться на указанные обстоятельства как на причину невыполнения своих обязательств по настоящему Договору.

7.4. В период действия обстоятельств непреодолимой силы санкции за неисполнение обязательств по настоящему Договору не применяются.

7.5. Если действие обстоятельств непреодолимой силы продолжается более трех месяцев подряд, Стороны должны договориться о судьбе настоящего Договора. Если соглашение Сторонами не достигнуто, любая из Сторон вправе в одностороннем, порядке расторгнуть настоящий Договор путем направления заказным письмом другой Стороне соответствующего извещения не позднее, чем за 15 (пятнадцать) дней до предполагаемой даты расторжения Договора.

8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

8.1. Стороны обязуются прилагать усилия к разрешению всех разногласий, возникающих между ними по Договору, путем переговоров.

8.2. В случае наличия претензий, споров, разногласий относительно исполнения одной из Сторон своих обязательств другая Сторона может направить претензию. В отношении всех претензий, направляемых по настоящему Договору, Сторона, к которой адресована данная претензия, должна дать письменный ответ по существу претензии в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее получения.

8.3. Любые споры, не урегулированные во внесудебном порядке, разрешаются Арбитражным судом Тульской области.

До передачи спора на разрешение арбитражного суда Стороны примут меры к его урегулированию в претензионном порядке. Претензия должна быть рассмотрена и по ней должен быть дан письменный ответ по существу стороной, которой адресована претензия, в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее получения.

9. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

9.1. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу только в том случае, если они оформлены в письменном виде и подписаны обеими Сторонами.

9.2. Расторжение настоящего договора допускается:

- в одностороннем порядке Заказчиком в случае ненадлежащего исполнения Исполнителем своих обязательств по договору (отступление Исполнителя при оказании услуг от условий договора или иные недостатки результата услуги, которые не были устранены в установленный Заказчиком разумный срок, либо являются существенными и неустранимыми);

- если Исполнитель не приступает к исполнению договора в срок, установленный договором или нарушает график оказания услуг, предусмотренный договором, или оказывает услугу так, что окончание ее к сроку, предусмотренному договором, становится явно невозможно, либо в ходе оказания услуги стало очевидно, что она не будет оказана надлежащим образом в установленный договором срок;

- по соглашению сторон;

- по решению арбитражного суда в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке.

10. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

10.1. 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.

10.2. 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 / получение взятки, коммерческий подкуп, а также действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

10.3. В случае возникновения у Стороны обоснованных подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего раздела, соответствующая

Сторона обязуется уведомить другую Сторону в письменной форме. После письменного уведомления, соответствующая Сторона обязана направить подтверждение, что нарушения не произошло или не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено в течение десяти рабочих дней с даты направления письменного уведомления.

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

10.4. В случае нарушения одной Стороной обязательств воздерживаться от запрещенных в разделе 10 настоящего Договора действий и/или неполучения другой Стороной в установленный настоящим Договором срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, другая Сторона имеет право направить обоснованные факты или предоставить материалы в компетентные органы, в соответствии с применимым законодательством.

11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

11.1. Настоящий Договор вступает в силу со дня его подписания Сторонами и действует до 31.01.2021.

11.2. Вопросы, не урегулированные настоящим Договором, разрешаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

11.4. В случае изменения у какой-либо из Сторон наименования, адреса, банковских и иных реквизитов, контактных телефонов, она обязана в течение 3 (трех) дней письменно известить об этом другую Сторону.

11.5. В течение всего срока действия настоящего Договора и после его окончания, Стороны гарантируют обеспечение конфиденциальности сведений (информации), связанных с Договором и его исполнением, по отношению к которым другой Стороной установлен режим конфиденциальности. При заключении настоящего Договора Стороны заключают соглашение о конфиденциальности информации по форме Приложения №4 к Договору.

11.6. Стороны обязуются не разглашать, не передавать и/или не предоставлять еще каким-либо способом указанные в пункте 11.5. настоящего Договора сведения (информацию) третьим лицам без письменного согласия соответствующей Стороны, за исключением случаев, когда разглашение (передача, предоставление) сведений (информации) предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Требования настоящего пункта также распространяются на лиц, привлекаемых Исполнителем к выполнению работ, оказанию услуг по настоящему Договору.

11.7. Исполнитель обязуется возместить Заказчику и соответственно Заказчик обязуется возместить Исполнителю в полном объеме реальный (документально подтвержденный) ущерб, причиненный разглашением конфиденциальной информации одной из Сторон в нарушении пунктов 11.4. и 11.5. настоящего Договора.

11.8. Неотъемлемой частью настоящего Договора являются:

Приложение № 1 – Техническое задание;

Приложение № 2 – Спецификация

Приложение № 3 – Акт сдачи-приемки оказанных услуг

Приложение № 4 – Форма соглашения о конфиденциальности информации

Приложение № 5 – Расчет и обоснование цены договора

12. АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН
ЗАКАЗЧИК **ИСПОЛНИТЕЛЬ**

Государственное автономное
учреждение Тульской области «Центр
информационных технологий» (ГАУ
ТО «ЦИТ»)

Юридический адрес:

300041, г. Тула, пр. Ленина, д. 2

ИНН 7107535139/КПП 710701001

ОГРН 1127154008244

Министерство финансов Тульской
области (ГАУ ТО «ЦИТ»)

р/с 40601810370033000001

в Отделение Тула

БИК 047003001

л/с 273.02.000.8



Е.Ф. Усачев

Общества с ограниченной
ответственностью «АСофт»

428038, Чувашская Республика, ул.
Академика А.Н. Крылова, д. 5, пом. 7,
оф. 34

Тел./факс: (8352)26-00-62

Р/с № 40702810800010060464

Ф-Л БАНКА ГПБ (АО)
"ПРИВОЛЖСКИЙ" Г. НИЖНИЙ
НОВГОРОД

БИК 042202764

К/с № 30101810700000000764

ИНН 2130111940 КПП 213001001

ОГРН 1122130014588



И.А. Яковлев

Государственное автономное учреждение Тульской области
«Центр информационных технологий»
СОГЛАСОВАНО К ПОДПИСАНИЮ

Заместитель директора - начальник управления	И.В. Зенин
Главный бухгалтер - начальник отдела	М.Ю. Сидорова
Начальник отдела	Е.А. Митев
Начальник отдела	И.Н. Носитина
Исполнитель	

Зарешетрирован

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

оказание услуг по сопровождению программного комплекса для организации информационного взаимодействия между органами исполнительной власти Тульской области и федеральным казенным учреждением «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Тульской области» (АИС «Алькона: ИПРА»)

Принятые сокращения

Термин	Описание
ПК	Программный комплекс для организации информационного взаимодействия между органами исполнительной власти Тульской области и федеральным казенным учреждением «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Тульской области» (АИС «Алькона: ИПРА»)
Исполнитель	Юридическое / физическое лицо, индивидуальный предприниматель, с которым Заказчиком заключен договор на оказание услуг
Заказчик	Государственное автономное учреждение Тульской области «Центр информационных технологий» (ГАУ ТО «ЦИТ»)
ГБ МСЭ	Главное бюро медико-социальной экспертизы
ИПРА	Индивидуальная программа реабилитации или абилитации инвалида, ребенка-инвалида
ТСР	Технические средства реабилитации
Разработчик	Общество с ограниченной ответственностью «Алькона» (ООО «Алькона»), г. Чебоксары
Стороны	Исполнитель и Заказчик
СРЗ	Система регистрации запросов Заказчика
Время реакции	Время, в течение которого Исполнитель обязуется приступить к работе над заявкой, переданной на третий уровень линии технической поддержки Исполнителя
Доработка	Модификация существующей и/или разработка новой функциональности ПК, в т.ч. связанное с изменениями законодательства
Сбой	Факт прекращения выполнения ПК своих функций (части функций), не позволяющий Заказчику выполнить свои прямые задачи в сроки, установленные действующим законодательством
Дефект	Дефектом является факт несоответствия функции ПК положениям эксплуатационной документации
ТЗ	Техническое задание

1. Общие сведения

1.1. Цели и наименование услуг

Основной целью сопровождения является обеспечение бесперебойной работы программного комплекса, автоматизирующего процесс взаимодействия ГБ МСЭ и органов исполнительной власти, участвующих в процессе реализации ИПРА инвалидов и детей-инвалидов.

Оказание услуг по сопровождению ПК должно включать в себя следующие услуги:

- устранение инцидентов (сбоев) ПК, не позволяющих пользователям выполнить свои прямые задачи в сроки, установленные действующим законодательством;
- доработка ПК в связи с изменениями федерального законодательства;
- предоставление новых версий и обновлений ПК;
- консультирование пользователей ПК, специалистов второй линии технической поддержки Заказчика (администраторов ПК) по телефону, электронной почте или по СРЗ.

1.2. Нормативные правовые акты

Нормативные правовые акты, на основании которых оказываются услуги по сопровождению ПК, являются:

- Федеральный закон РФ от 24.11.1995 №181-ФЗ (с изменениями от 29.12.2015) «О социальной защите инвалидов в РФ»;
- Федеральный закон РФ от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон РФ от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон РФ от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ»;
- Федеральный закон РФ от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»;
- Федеральный закон РФ от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи»;
- Федеральный закон РФ от 01.12.2014 №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 15.10.2015 №723н «Об утверждении формы и Порядка предоставления органами исполнительной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления и организациями независимо от их организационно-правовых форм информации об исполнении возложенных на них индивидуальной программой реабилитации или абилитации инвалида и индивидуальной программой реабилитации или абилитации ребенка-инвалида мероприятий в федеральные государственные учреждения медико-социальной экспертизы»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.07.2015 №528н «Об утверждении Порядка разработки и реализации индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации или абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и их форм»;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 15.12.2014 №834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению»;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 28.04.2011 №364 (с изменениями на 12.04.2012) «Об утверждении концепции создания единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Тульской области от 11.02.2016 №38-осн «Об утверждении перечня технических средств реабилитации, медицинских показаний, противопоказаний, сроков эксплуатации и технических характеристик технических средств реабилитации и порядка обеспечения инвалидов техническими средствами реабилитации за счет средств бюджета Тульской области»;
- Международная классификация болезней (МКБ-10), введен в действие приказом Минздрава РФ от 27.05.97 №170;
- Соглашение о взаимодействии между органом исполнительной власти субъекта РФ и федеральным казенным учреждением «Главное бюро медико-социальной экспертизы по субъекту РФ» Министерства труда и социальной защиты РФ по вопросам взаимодействия при оказании государственной услуги по проведению медико-социальной экспертизы.

1.3. Сведения о внедрении ПК

ПК предназначен для автоматизации процесса взаимодействия ГБ МСЭ и органов исполнительной власти, участвующих в процессе реализации ИПРА инвалидов и детей-инвалидов.

В ПК реализованы следующие функции:

- Пакетный импорт в электронном виде выписок из ИПРА инвалида или ребенка-инвалида полученных от Главного бюро МСЭ в XML-формате;
- Распределение выписок ИПРА по исполнителям;
- Поиск информации о гражданине и всех оформленных на него ИПРА;
- Формирование плана мероприятий по реализации ИПРА;
- Заполнение факта исполнения мероприятий;
- Заполнение факта выдачи федеральных и региональных ТСР;
- Пакетная выгрузка в электронном виде сведений о выполнении реабилитационных мероприятий на витрину органа исполнительной власти для Главного бюро МСЭ;
- Ведение регистра ИПРА;
- Формирование отчетов;
- Веб-сервис, предоставляющий информацию о разработанных планах мероприятий по реализации ИПРА.

Функционирование ПК осуществляется в:

- Министерстве здравоохранения Тульской области;
- Министерстве образования Тульской области;
- Министерстве труда и социальной защиты Тульской области;
- Комитете Тульской области по спорту и молодежной политике;
- ГАУ ТО «ЦИТ».

Правообладателем ПК является ООО «Алькона» (г. Чебоксары).

Количество пользователей, зарегистрированных в Системе, на момент заключения договора – 218.

1.4. Сведения о месте оказания услуг

Подробные сведения о месте оказания услуг определены в Соглашении об уровне оказываемых услуг (Приложение 1 настоящего ТЗ).

1.5. Сведения о сроке оказания услуг:

Исполнитель оказывает услуги с 01 января 2020 г. по 31 декабря 2020 г. включительно.

2. Требования к объему оказываемых услуг

В рамках оказания услуг по сопровождению ПК Исполнитель должен обеспечить услуги по технической поддержке, консультированию пользователей ПК и второй линии технической поддержки Заказчика, обновлению ПК, организации третьего уровня линии технической

поддержки ПК (далее весь объем оказываемых услуг именуется услуги по организации третьего уровня линии технической поддержки) учитываются Исполнителем и оплачиваются в соответствии с п. 3 настоящего ТЗ.

В техническую поддержку должны входить услуги:

- по устранению сбоев, дефектов ПК, не позволяющих пользователям выполнить свои прямые задачи;
- по проведению работ по восстановлению работоспособности специализированного программного обеспечения или по диагностированию возникших проблем с целью устранения их дальнейшего появления;
- по настройке ПК при возникновении технических ошибок в программных модулях ПК;
- по анализу журналов событий ПК в целях установления причин возникших сбоев.

В консультационную поддержку должны входить услуги:

- по консультированию пользователей и администраторов ПК по вопросам, связанным с использованием ПК, включая основные принципы, методы и средства, реализованные в ПК.

В услуги по предоставлению обновлений и новых версий ПК должны включаться услуги:

- по доработке ПК в связи с изменениями федерального законодательства;
- по предоставлению новых версий и обновлений ПК, а также патчей и других исправлений, при выпуске их Разработчиком.

Подробные требования к сопровождению ПК определены в Соглашении об уровне оказываемых услуг (Приложение 1 настоящего ТЗ).

3. Общий порядок оказания услуг

Оказание услуг по сопровождению ПК выполняется в соответствии с требованиями п. 2 настоящего ТЗ.

Услуги учитываются Исполнителем и подлежат оплате на основе акта сдачи-приемки оказанных услуг с установленной периодичностью - ежеквартально.

Услуги по сопровождению оплачиваются ежеквартально равными частями.

При обнаружении в ходе приемки оказанных услуг недостатков и (или) несоответствия программных продуктов и (или) услуг ТЗ Сторонами составляется протокол, в котором фиксируется перечень недостатков и (или) несоответствия и сроки их устранения Исполнителем. Исполнитель обязан устранить все обнаруженные недостатки и (или) несоответствия своими силами и за свой счет в сроки, указанные в протоколе.

4. Требования к документам, подтверждающим оказание услуг

4.1. Документы, подтверждающие оказание услуг по сопровождению

По результатам оказания услуг в течение отчетного периода Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней после окончания каждого квартала формирует электронную выписку из СРЗ заявок (обращений) на третий уровень линии технической поддержки Исполнителя, подписывает и направляет в электронном виде Исполнителю.

Электронная выписка из СРЗ должна содержать все заявки (обращения), переданные за отчетный период на третий уровень линии технической поддержки Исполнителя, и включать следующую информацию по каждому обращению:

- дата обращения;
- регистрационный номер обращения;
- заявитель (ФИО, должность, орган);
- категорию обращения (инцидент, сервисный запрос);
- приоритет обращения (низкий, средний, высокий);
- уровень влияния обращения (низкий, средний, высокий);
- название и краткое содержание обращения;
- описание обращения;

- статус обращения;
- фактическую трудоемкость выполнения;
- дата исполнения;
- прочие необходимые сведения по усмотрению Заказчика.

Исполнитель подписывает направленную выписку и направляет обратно в электронном виде Заказчику.

4.2. Требования к оформлению фактически оказанного Исполнителем объема услуг в отчетном периоде

Общий объем услуг указывается в акте сдачи-приемки оказанных услуг за отчетный период (Приложение №3 к договору).

В течение 10 (десяти) рабочих дней после окончания каждого квартала Исполнитель направляет на подпись Заказчику акт сдачи-приемки оказанных услуг.

В случае если Заказчик считает услуги не оказанными, он обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней направить в адрес Исполнителя письменное обоснование отказа с полным перечнем недостатков и (или) несоответствия программных продуктов и (или) услуг ТЗ. В противном случае оказанные услуги считаются принятыми без претензий.

Исполнитель устраняет указанные недостатки в согласованный Сторонами срок, либо предоставляет мотивированный отказ в их устранении.

Датой исполнения обязательств Исполнителя по оказанию услуг по договору считается дата подписания обеими Сторонами акта сдачи-приемки оказанных услуг.

5. Исходные данные по техническому обеспечению

Серверная часть ПК должна обеспечивать работоспособность при эксплуатации на следующем аппаратном и системном программном обеспечении, имеющемся в распоряжении Заказчика:

Таблица 1. Характеристики аппаратного и системного ПО сервера

Наименование	Характеристики
Сервер приложения и баз данных – 4 шт.	
Платформа	«Intel Architecture - x64»
ОЗУ	4 Гб
Процессоры	2 процессора/ 1 ядро/ 1,86 ГГц
Объем системы хранения (дисковое пространство)	70 Гб
Сетевое подключение (количество портов LAN)	1 интерфейс 1000BASE-T
Операционная система	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
СУБД	PostgreSQL
Физическая реализация	Виртуальный сервер в среде VMware vSphere v5.5

Клиентская часть ПК должна обеспечивать надлежащую работоспособность на имеющихся в распоряжении Заказчика ПЭВМ со следующими характеристиками аппаратного и программного обеспечения

Таблица 2. Характеристики аппаратного и системного ПО рабочих станций

Наименование параметра, ед. изм.	Значение
Операционная система	Microsoft Windows 7 и выше, ROSA Linux, AltLinux, AstraLinux
Частота процессора, ГГц	1,0 и более
Объем ОЗУ, Мб	1024 и более
Объем свободного дискового пространства, Гб	10 и более
Разрешающая способность видеосистемы и монитора, пиксель	Не менее 1024x768

Интернет-браузеры	Internet Explorer 9.0 и выше, Mozilla Firefox 3.5 и выше, Яндекс.Браузер 14 и выше, Спутник 1.9 и выше
-------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

ПК должен обеспечивать надлежащую работоспособность при наличии канала доступа в сеть Интернет, обеспечивающего следующие минимально гарантированные скорости доступа между клиентской и серверной частями ПК (в расчёте на 1 рабочее место):

- входящая – не менее 256 кбит/с;
- исходящая – не менее 256 кбит/с.

Исправность и надлежащую работоспособность аппаратного и системного программного обеспечения, каналов связи, прочих компонентов информационной инфраструктуры, необходимых для функционирования ПК, обеспечивает Заказчик.

6. Требования к информационной безопасности при оказании услуг

Для обеспечения юридической защиты персональных данных и для предотвращения утечки конфиденциальной информации, содержащейся в информационной базе, Сторонами заключается Соглашение о неразглашении.

Действия Исполнителя по сопровождению ПК не должны приводить к ухудшению или нарушению требований информационной безопасности, определенных Федеральными законами «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (от 27.07.2006 № 149-ФЗ), «О персональных данных» (от 27.07.2006 № 152-ФЗ).

Вся серверная часть ПК целиком, а также её отдельные компоненты должны штатно функционировать при эксплуатации в имеющейся в распоряжении Заказчика среде виртуализации VMware vSphere v5.5 и установленным на серверах антивирусом Касперского.

Все элементы ПК должны быть полностью совместимы с антивирусными средствами Лаборатории Касперского и Dr.Web, имеющими сертификат ФСТЭК или ФСБ, и штатно функционировать на устройствах, где они установлены.

7. Требования к качеству услуг

Качество и безопасность оказываемых услуг должны соответствовать действующим стандартам и техническим регламентам на данные виды услуг в РФ.

Услуги по сопровождению ПК должны оказываться с надлежащим качеством, обеспечивающим работоспособность ПК в рамках функциональности, приведенной в документации к ПК.

Для обеспечения качества оказываемых услуг по сопровождению ПК Исполнитель должен:

- привлекать к оказанию услуг только специалистов, имеющих соответствующий уровень квалификации;
- обеспечивать наличие необходимых производственных ресурсов;
- своевременно предоставлять корректные актуальные требования к техническому (программно-аппаратному) окружению ПК, к технологии эксплуатации и обновления ПК, а также рекомендации по технологии эксплуатации и обновления ПК.

8. Сроки и объемы предоставления гарантии

Исполнитель гарантирует качество оказания услуг по сопровождению ПК, корректное функционирование ПК, в том числе качество выполнения ПК функций, реализованных в рамках доработки ПК, на протяжении всего срока действия Договора.

9. Штрафные санкции

За неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, Заказчик вправе применить штрафные санкции в соответствии с условиями договора.

10. Привлечение субподрядчиков

Допускается привлечение субподрядчиков в период действия заключенного Договора.

12. Правовое регулирование приобретения и использования оказываемых услуг

Исполнитель должен осуществлять модификации ПК в рамках оказания услуг (обновление и доработка ПК, осуществляемая в целях соответствия ПК требованиям федерального законодательства) без нарушения авторских и исключительных прав на объекты интеллектуальной собственности согласно ст. 1233, ст. 1252 и ст. 1270 ГК РФ.

Исполнитель должен иметь документы, подтверждающие законное право на модификацию и иное использование ПК:

а) для Исполнителя, являющегося автором – копия свидетельства об официальной регистрации программ;

б) для Исполнителя, которому права на программы переданы автором или иным правообладателем – копия действующего договора о передаче Исполнителю прав на модификацию и иное использование программ, заключенный в письменной форме и устанавливающий объем, и способы использования программ.

Заказчик

Директор

«» Е. Ф. Усачев
«» 20__ г.

Исполнитель

Директор

«» М. А. Яковлев
«» 20__ г.

Соглашение об уровне оказываемых услуг

по сопровождению программного комплекса для организации информационного взаимодействия между органами исполнительной власти Тульской области и федеральным казенным учреждением «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Тульской области» (АИС «Алькона: ИПРА»)

1. Предмет соглашения

Данное Соглашение определяет условия и уровень предоставления Заказчику услуг по сопровождению программного комплекса для организации информационного взаимодействия между органами исполнительной власти Тульской области и федеральным казенным учреждением «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Тульской области»

Оказание услуг по сопровождению программного комплекса для организации информационного взаимодействия между органами исполнительной власти Тульской области и федеральным казенным учреждением «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Тульской области» (АИС «Алькона: ИПРА») включает в себя следующий функционал:

- прием заявок (обращений) пользователей ПК и сотрудников второй линии поддержки Заказчика;
- решение инцидентов (сервисных запросов);
- предоставление обновлений ПК;
- консультирование по вопросам функционирования ПК;
- устранение сбоев в работе ПК;
- предоставление актуальной документации.

2. Место предоставление услуги

Услуги оказываются пользователям ПК и сотрудникам второй линии поддержки Заказчика (администраторам ПК).

Оказание услуг по сопровождению должно осуществляться Исполнителем:

- а) удаленно, по обоюдному согласованию Сторон, при этом администратор ПК должен являться посредником, организующим доступ к базе данных;
- б) удаленно, самостоятельно, Исполнитель должен работать под учетной записью пользователя для выполнения заявки Заказчика (при условии заключения соглашения о неразглашении).

3. Режим предоставления услуги

Оказание услуг проводится с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00 по московскому времени.

В выходные и праздничные дни услуги не предоставляются, исключение составляют случаи переноса рабочих дней на выходные специальными постановлениями Правительства РФ.

4. Уровни линии технической поддержки ПК

Линия технической поддержки ПК должна быть организована в трех уровнях:

- первый и второй уровень линии технической поддержки организуются Заказчиком;
- третий уровень линии технической поддержки должен быть организован Исполнителем.

Первый уровень линии технической поддержки принимает обращения пользователей ПК, регистрирует обращения в СРЗ, присваивает уникальный идентификационный номер, классифицирует обращения, самостоятельно решает инциденты, которые связаны с

недостаточной квалификацией пользователей или настройками в рамках своей компетенции, передает инцидент на второй уровень поддержки в случае невозможности решения на своем уровне, взаимодействует с пользователями ПК при решении проблемы.

Второй уровень технической поддержки принимает обращения от первого уровня технической поддержки, самостоятельно решает инциденты, которые связаны с недостаточной квалификацией сотрудников первого уровня линии технической поддержки или настройками в рамках своей компетенции, передает инцидент на третий уровень линии технической поддержки в случае невозможности решения на своем уровне, взаимодействует с сотрудниками первого уровня линии технической поддержки и пользователями ПК.

Третий уровень линии технической поддержки должен принимать обращения от второго уровня технической поддержки, осуществлять техническую и консультационную поддержку ПК, осуществлять взаимодействие с Разработчиками ПК по вопросам консультирования, исправления ошибок, устранения сбоев или иных изменений в программном обеспечении ПК.

Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента начала оказания услуг должен предоставить Исполнителю учетную запись и организовать беспрепятственный доступ специалистов третьего уровня линии технической поддержки Исполнителя к СРЗ или организовать совместно с Исполнителем интеграцию СРЗ Заказчика и СРЗ Исполнителя.

Заявка, зарегистрированная Заказчиком и передаваемая на третий уровень линии технической поддержки, направляется Исполнителю средствами СРЗ или по телефону (электронной почте) с указанием номера заявки в случае недоступности СРЗ, а также до момента получения учетной записи.

СРЗ Заказчика направляет оповещения на электронную почту Исполнителя обо всех поступающих заявках, а также о любых изменениях в поступившие заявки.

После выполнения всех необходимых действий по решению заявки, сотрудник Исполнителя составляет подробное описание возникшей проблемы и выполненных действий в СРЗ, после чего закрывает заявку. В случае отсутствия ответа с описанием проблемы и её решением, в срок, указанный в таблицах 4, 5 (п. 6.2 настоящего Соглашения), заявка считается невыполненной в срок.

5. Общий порядок оказания услуг

Услуги по организации третьего уровня линии технической поддержки ПК выполняются в соответствии с требованиями п. 4 настоящего Соглашения.

Факт выполнения услуг оформляется в акте сдачи-приемки оказанных услуг.

Учет оказанных Исполнителем услуг осуществляется с установленной периодичностью - ежеквартально.

6. Требования к составу услуг

Действия Исполнителя по технической поддержке, консультированию пользователей ПК и специалистов второй линии технической поддержки Заказчика и обновлению ПК не должны приводить к ухудшению (утрата функций, нарушение требований информационной безопасности, снижение быстродействия, искажение и потеря информации, нарушение целостности базы данных и др.) или отказу работы ПК.

6.1. Прием заявок (обращений) пользователей Заказчика

Под данным видом услуги понимается прием, регистрация, первичный анализ и классификация заявки, поступившей от Заказчика. Заявкой считается любое обращение Заказчика, прошедшее регистрацию на первой линии технической поддержки Заказчика и поступившее на третий уровень линии технической поддержки Исполнителя.

Заявка служит Исполнителю основанием для оказания услуг по договору.

Заявка включает (но не ограничивается) следующие сведения:

- дата направления заявки Заказчиком;
- регистрационный номер заявки;
- заявитель (ФИО, должность, организация);

- категорию обращения (инцидент, сервисный запрос);
- приоритет обращения (низкий, средний, высокий);
- уровень влияния обращения (низкий, средний, высокий);
- название и краткое содержание обращения;
- описание действий, подлежащих выполнению Исполнителем, и требований к ним Заказчика;
- дата (при необходимости – дата и время) желаемого выполнения указанных действий (при необходимости);
- максимально возможное описание проблемы (может уточняться Исполнителем);
- прочие необходимые сведения по усмотрению Заказчика.

В процессе выполнения данной работы Исполнитель обязан проводить анализ заявок по следующим аспектам:

- по типу изменений: устранение ошибок, дефектов, корректировка, модернизация, адаптация к новым условиям;
- по объему изменений: размер необходимых изменений и время на реализацию изменений;
- по критичности изменений: влияние изменений на производительность, безопасность и защиту информации, а также на взаимосвязь с другими системами;
- предлагать варианты реализации изменения на основе проведенного анализа.

Время реакции на заявку не должно превышать 3 (три) часа рабочего времени с момента передачи заявки на третий уровень линии технической поддержки.

Исполнитель вправе запрашивать у Заказчика по соответствующей заявке дополнительную информацию, необходимую для качественного оказания услуг. В случае запроса Исполнителем таковой информации относительно существа обращения у Заказчика, отсчет времени решения заявки исчисляется с момента получения Исполнителем всей необходимой информации.

Зарегистрированные заявки классифицируются Исполнителем в соответствии со следующими категориями, приоритетами и уровнями влияния:

Таблица 1.

Категория	Описание
Инцидент (сбой, дефект)	Обращение пользователя по поводу сбоя или иного нарушения работы ПК, которое привело к отказу в предоставлении ИТ-услуги или недопустимому снижению уровня предоставления ИТ-услуги
Сервисный запрос (доработка, консультация)	Обращение пользователя для получения консультационного обслуживания, доработки.

Приоритет инцидента определяется Заказчиком на основании степени воздействия и срочности его решения.

Таблица 2.

Приоритет	Описание
Низкий	Заявка, связанная с нескритичными для пользователя вспомогательными функциями.
Средний	Заявка, связанная с критичными для пользователя функциями, но есть альтернативные способы достижения результата средствами ПК. Данный статус необходимо проставлять всем заявкам, не попадающим под описание низкого и высокого приоритета (статус по умолчанию).
Высокий	Заявка, связанная с критичными для пользователя функциями и не позволяет достижению конечного результата исполнения бизнес-процесса средствами ПК (предусмотренными текущим функционалом).

Степень влияния характеризует меру отклонения от нормального уровня использования ПК, количество и статус пользователей и деловых процессов, подвергшихся воздействию в связи с инцидентом.

Таблица 3.

Влияние	Описание
Низкое	Один пользователь ПК
Среднее	Одно подразделение Заявителя или подведомственное учреждение, менее 10 пользователей ПК
Высокое	Два или более подразделений Заявителя и/или подведомственных учреждений, более 10 пользователей ПК

6.2. Решение инцидентов (сервисных запросов)

По результатам оказания услуг Исполнитель должен обеспечить своевременную и качественную техническую поддержку, а именно обеспечить соблюдения временных рамок в решении (инцидентов) указанных ниже.

Таблица 4.

Критичность	Максимальное время решения инцидентов в зависимости от влияния, в рабочих часах		
	Влияние		
Приоритет	Низкое	Среднее	Высокое
Низкий	80	80	48
Средний	48	48	32
Высокий	32	32	16

Таблица 5.

Наименование заявки	Максимальное время решения сервисных запросов, в рабочих днях
Консультирование пользователей ПК, специалистов второй линии технической поддержки Заказчика (администраторов ПК) по телефону, электронной почте или по СРЗ	1
Прочие обращения	По согласованию с Заказчиком

Исполнитель вправе для устранения инцидента предоставить Заказчику временное (обходное) решение. При этом инцидент считается устраненным, а разработка постоянного (окончательного) решения происходит в сроки, согласуемые с Заказчиком отдельно.

Для оказания предусмотренных договором услуг, в процессе решения заявок Исполнитель вправе запрашивать у Заказчика по соответствующей заявке дополнительную информацию, необходимую для качественного оказания услуг.

В случае запроса Исполнителем дополнительной информации относительно существа обращения у Заказчика, срок оказания соответствующей услуги приостанавливается до момента получения Исполнителем всей необходимой информации для качественного оказания услуги.

Заявка может быть отклонена Исполнителем, с предоставлением Заказчику мотивированного отказа, если работы (ответственность) по решению заявки находятся вне зоны ответственности Исполнителя.

В случае если часть работ (ответственности) по решению заявки находится в зоне ответственности Заказчика, срок и способ реализации дополнительно обговариваются Исполнителем и Заказчиком.

Обращения по услугам, не предусмотренным договором, Исполнитель не обрабатывает, о чем делается соответствующая запись в СРЗ. Пользователь информируется об условиях приобретения требуемой услуги.

6.3. Предоставление обновлений ПК

Под данным видом услуги понимается предоставление Заказчику модифицированной версии ПК, включающей исправления дефектов функциональности ПК и/или реализованные Исполнителем по его инициативе дополнения/совершенствования функциональности ПК.

Исполнитель должен гарантировать своевременный выпуск обновлений ПК, связанных с изменениями федерального законодательства в сфере социальной защиты инвалидов, административных регламентов по информационному взаимодействию с «витриной» ГБ МСЭ и/или обнаруженными проблемами в отдельных модулях ПК.

Исполнитель проводит информирование Заказчика о выходе обновлений ПК в письменном виде с указанием перечня новых возможностей. Обновление программного обеспечения должно соответствовать требованиям законодательства РФ.

Новый функционал ПК, должен быть полностью протестирован. Обнаружение проблемы в работе ПК после установки обновления считается сбоем и подлежит устранению в зависимости от уровня критичности в установленные сроки согласно таблице 4 (п. 6.2 настоящего Соглашения).

Обновленная версия ПК передается Заказчику в электронном виде путем размещения ее на доступном для пользователей ресурсе, о чем администраторы ПК уведомляются по электронной почте. Размещаемый дистрибутив должен сопровождаться всей необходимой обновленной эксплуатационной документацией (инструкции по работе с программным комплексом, руководство по установке программного комплекса, руководство администратора, руководство пользователя).

Исполнитель предоставляет Заказчику все необходимые неисключительные права на использование новых версий программного обеспечения ПК или выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

6.4. Консультирование по вопросам функционирования ПК

Под данным видом услуги понимается предоставление по зарегистрированным заявкам (обращениям) ответов на вопросы, связанные с установкой, настройкой, функционированием и обновлением ПК в рамках типовых (рекомендованных Исполнителем) методов использования ПК, позволяющих пользователю решить возникшие проблемы.

Исполнитель обязан предоставлять исчерпывающие ответы на вопросы, связанные с эксплуатацией ПК: с установкой, настройкой, текущей работой ПК и с обновлением ПК, позволяющие пользователям услуги решать возникающие вопросы.

Исполнитель обязан оказывать консультации пользователям услуги в установленные сроки согласно таблице 5 (п. 6.2 настоящего Соглашения).

6.5. Устранение сбоев в работе ПК

Под данным видом услуги понимается организация комплекса организационно-технических мер, предоставление Заказчику консультаций, рекомендаций и программных средств, гарантирующих устранение сбоев в работе ПК.

Исполнитель обязан организовать комплекс мер (организационных, технических и пр.), направленных на устранение сбоя.

Диагностика причин возникновения сбоя, разработка рекомендаций, выпуск обновлений ПК, патчей (иного решения (временного решения)), направленных на устранение сбоя производятся силами и за счет средств Исполнителя.

Заказчик предоставляет Исполнителю материалы и данные, необходимые для диагностики причин возникновения сбоя и их дальнейшего устранения на основании запроса Исполнителя.

Исполнитель обязан предоставить Заказчику консультации, рекомендации и/или программные средства, гарантирующие устранение сбоя в работе ПК в сроки, не превышающие указанные в таблицах 4, 5 (п. 6.2 настоящего Соглашения), со дня регистрации вопроса (или предоставления данных, необходимых для диагностики).

Исполнитель в рамках оказания технического сопровождения должен обеспечить надежное бессбойное функционирование ПК. Для обеспечения доступности ПК Исполнитель должен придерживаться следующего критерия простоя ПК:

Таблица 6.

Критерий простоя ПК	Максимальное пороговое значение
$\sum_{i=1}^N t_i \cdot k_i$ <p>Общее время решения инцидентов, поступивших на третий уровень линии технической поддержки Исполнителя в течение отчетного периода, с учетом коэффициента влияния</p>	<p>$0,01 \cdot T \cdot K$</p> <p>1% фактического времени работы всех пользователей, зарегистрированных в ПК, в течение отчетного периода</p>

здесь:

Инцидент – это обращение пользователя по поводу сбоя или иного нарушения работы ПК, которое привело к отказу в предоставлении ИТ-услуги или недопустимому снижению уровня предоставления ИТ-услуги,

i – инциденты, поступившие на третий уровень линии технической поддержки Исполнителя и не связанные с неисправностью и/или ненадлежащей работоспособностью аппаратного и системного программного обеспечения, каналов связи, прочих компонентов информационной инфраструктуры, необходимых для функционирования ПК, в течение отчетного периода,

N – общее количество инцидентов, поступивших на третий уровень линии технической поддержки Исполнителя и не связанных с неисправностью и/или надлежащей работоспособностью аппаратного и системного программного обеспечения, каналов связи, прочих компонентов информационной инфраструктуры, необходимых для функционирования ПК, в течение отчетного периода,

t_i – время, фактически затраченное на устранение инцидента, час,

k_i – количество пользователей, зарегистрированных в ПК, на которых повлиял данный инцидент (определяется по количеству заявок, поступивших на третий уровень линии технической поддержки Исполнителя, по данному инциденту),

K – количество пользователей, зарегистрированных в ПК, на конец отчетного периода,

T – фактическое время использования ПК в отчетный период, час., равное произведению фактического времени использования ПК в рабочий день – 12 часов на количество рабочих дней в отчетном периоде.

В случае существенного превышения данного критерия Исполнителем, Заказчик вправе применить штрафные санкции в соответствии с условиями договора.

6.6. Предоставление актуальной документации

Исполнитель гарантирует предоставление измененной документации в срок не позднее 2 (двух) недель после выпуска обновлений, если подобные изменения требуются.

7. Зоны ответственности Сторон

7.1. Ответственность Исполнителя

Исполнитель несет ответственность за корректность и надежность работы ПК, соблюдение технических характеристик по ее производительности, при условии корректной эксплуатации ПК пользователями.

В случае выявления сбоев работы ПК по вине Исполнителя, последний обязан восстановить работоспособность ПК и заявленных сервисов в сроки, приведенные в п. 6.2. В противном случае он несет ответственность в соответствии с условиями настоящего Договора.


7.2. Ответственность Заказчика

Персонал Заказчика эксплуатирует ПК строго в соответствии с технической документацией к ПК (руководства администратора, координатора, исполнителя, паспорт ПК, инструкции по восстановлению базы данных, резервному копированию, по установке и конфигурированию СУБД и т.п.), а также с переданными Заказчику в процессе технического сопровождения методиками, правилами, регламентами, процедурами и рекомендациями.

В зону ответственности Заказчика также входит администрирование серверов ПК, включающее в себя архивирование и обслуживание СУБД. Заказчик производит плановое архивирование данных не реже 1 (одного) раза в день.

Заказчик

Директор

 /Е.Ф. Усачев
« ____ » ____ 201__ г.

Исполнитель

Директор

 /Н.А. Яковлев
« ____ » ____ 201__ г.



СПЕЦИФИКАЦИЯ

№ п/п	Оказываемая услуга	Цена, руб./квартал	Кол-во	Сумма, руб.
1	2	3		
1.	Услуги по сопровождению программного комплекса для организации информационного взаимодействия между органами исполнительной власти Тульской области и федеральным казенным учреждением «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Тульской области» с 01.01.2020 по 31.12.2020	43500, 00	4	174000,00

Итого: 174 000 (Сто семьдесят четыре тысячи) рублей 00 копеек, включая все налоги и сборы.

Заказчик

Директор

« » 201 г.

А.Ф. Усачев


Исполнитель

Директор

« » 201 г.

М.А. Яковлев


Государственное автономное учреждение Тульской области «Центр информационных технологий» (далее – ГАУ ТО «ЦИТ»), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице директора Думчева Сергея Викторовича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «АСофт», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Яковлева Игоря Александровича, действующего на основании Устава, с другой стороны, именуемые в дальнейшем «Стороны», договорились о применении следующей формы акта сдачи-приёмки:

АКТ

сдачи-приемки _____
по Договору № _____ от _____ 201__ г.

г. Тула

« _____ » _____ 201__ г.

начало сдачи-приемки: _____ ч. _____ мин.
окончание сдачи-приемки: _____ ч. _____ мин.

Представитель Заказчика – ГАУ ТО «ЦИТ» - приемочная комиссия в составе

(должности, ФИО членов комиссии)

действующая на основании Приказа № _____ от « _____ » _____ 201__ г., (далее - Заказчик), с одной стороны, и представитель Исполнителя _____ (наименование Исполнителя, должность, ФИО представителя), действующий на основании _____, (далее - Исполнитель), с другой стороны, составили настоящий акт сдачи-приемки о нижеследующем:

1. Перед сдачей-приемкой вышеуказанные лица ознакомлены с положениями Договора № _____ от « _____ » _____ 20__ г. (далее – Договор).

2. В соответствии с Договором № _____ от _____ 201__ г. Исполнитель выполнил обязательства по выполнению работ в полном (неполном) объеме.

Результатом исполнения обязательств явилось:

Оказанные услуги соответствуют (не соответствуют) требованиям Договора.

3. Услуги согласно Договору, должны быть выполнены _____, фактически выполнены _____.

4. Цена Договора составляет (цифрами и прописью) рублей, в том числе НДС¹ _____ %.

Сумма, подлежащая оплате (цифрами и прописью) рублей, в том числе НДС² _____ %.

5. Исполнитель передал следующие документы: _____

Вышеназванные документы передаются на хранение _____

6. Результаты оказанных услуг по Договору № _____ от _____ 201__ г. приняты (не приняты) Заказчиком.

7. После подписания настоящего акта сдачи-приемки обязательства Исполнителя по Договору № _____ от _____ 201__ г. считаются исполненными.

8. Настоящий акт сдачи-приемки составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу по одному экземпляру для каждой из Сторон.

СДАЛ:

ПРИНЯЛ:

¹ Для Исполнителя с общим режимом налогообложения

² Для Исполнителя с общим режимом налогообложения

Исполнитель

Заказчик

« ____ » _____ 201__ г.

« ____ » _____ 201__ г.

Оборотная сторона акта сдачи-приемки

ФИО, должности и подписи членов приемочной комиссии

Заказчик

Исполнитель

Директор

« ____ » _____ 201__ г.



« ____ » _____ 201__ г.

ФОРМА

**СОГЛАШЕНИЕ № _____
о конфиденциальности информации**

г. Тула

« ____ » _____ 201 ____ г.

_____ в лице _____,
действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем «Организация», с одной
стороны, и государственное автономное учреждение Тульской области «Центр
информационных технологий», именуемое в дальнейшем «ГАУ ТО «ЦИТ», в лице
_____, действующего на основании _____, с другой
стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили между собой Соглашение о
конфиденциальности информации о нижеследующем:

1. Используемые термины

1.1. Конфиденциальная информация – информация ограниченного доступа, свободный доступ к которой ограничен в соответствии с федеральным законодательством и (или) обладателем информации.

1.2. Информационные ресурсы – информационные ресурсы правительства Тульской области или ГАУ ТО «ЦИТ» (далее ИР ПТО), к которым предоставляется доступ Организации.

1.3. Предоставление доступа к ИР ПТО – организация доступа посредством локальной вычислительной сети либо посредством удаленного доступа по защищенным каналам связи к ИР ПТО для выполнения работ в рамках исполнения договора, демонстрации возможностей информационной системы, проведения предпроектного обследования и иных целей.

1.4. Раскрытие или передача конфиденциальной информации третьим лицам - любое ознакомление третьих лиц со сведениями, составляющими конфиденциальную информацию, в любой форме, включая письменную и устную.

2. Предмет Соглашения

2.1. С целью оказания услуг по сопровождению программного комплекса для организации информационного взаимодействия между органами исполнительной власти Тульской области и федеральным казенным учреждением «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Тульской области» в рамках исполнения договора № _____ от _____ «ГАУ ТО «ЦИТ» предоставляет Организации доступ к _____ в соответствии с Приложением к настоящему Соглашению.

2.2. Срок предоставления доступа к ИР ПТО с « ____ » _____ 2018 г. по « ____ » _____ 2018 г.

2.3. Стороны обязуются не раскрывать, не передавать, не разглашать, не публиковать, не копировать и не распространять каким-либо способом информацию, доступ к которой получен в рамках исполнения обязательств по договору № _____ от _____.

2.4. Конфиденциальная информация может быть использована Сторонами исключительно для целей исполнения договора № _____ от _____.

2.5. Информация, обрабатываемая в ИР ПТО и Организации, определяется для Сторон как конфиденциальная информация.

3. Обязательства Сторон

3.1. Организация обязана:

- сохранять конфиденциальность информации, обрабатываемой в ИР ТО, принимая при этом все необходимые меры безопасности, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

- применять организационные и технические меры по обеспечению безопасности конфиденциальной информации;

- осуществлять доступ к ИР ПТО только по защищенным каналам связи и с применением технологии защиты каналов связи, принятой в ГАУ ТО «ЦИТ»;

- незамедлительно прекращать эксплуатацию рабочих мест Организации, с которых осуществляется доступ к ИР ПТО, в случае выявления инцидентов информационной безопасности, нарушений правил эксплуатации средств защиты информации на рабочих местах.

3.2. В случае, если ИР ПТО содержит персональные данные (фамилия, имя, отчество, место, год и дата рождения, адрес по прописке, паспортные данные, адрес проживания, телефонный номер, семейное положение и состав семьи, ИНН, СНИЛС и т.д.) (включая персональные данные третьих лиц), Организация обязуется в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и иными нормативными документами в сфере персональных данных:

- соблюдать конфиденциальность полученных персональных данных и обеспечивать безопасность персональных данных при их обработке;

- обеспечить безопасность полученных персональных данных, в частности исполнением следующих мер:

- 1) применением организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных, необходимых для выполнения требований к защите персональных данных, исполнение которых обеспечивает установленные Правительством Российской Федерации уровни защищенности персональных данных;

- 2) применением прошедших в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации;

- 3) учетом машинных носителей персональных данных;

- 4) обнаружением фактов несанкционированного доступа к персональным данным и принятием мер;

- 5) установлением правил доступа к персональным данным, обрабатываемым в информационной системе персональных данных, а также обеспечением регистрации и учета всех действий, совершаемых с персональными данными в информационной системе персональных данных.

3.2.1. Незамедлительно сообщить ГАУ ТО «ЦИТ» о допущенном либо ставшем известном Организации факте разглашения, либо угрозы разглашения, незаконном получении или незаконном использовании конфиденциальной информации третьими лицами;

3.2.2. Незамедлительно уведомить ГАУ ТО «ЦИТ» любым видом связи в случаях:

- поступления в адрес Организации требования (запроса) органов государственной власти, иных государственных органов, органов местного самоуправления, судов, органов прокуратуры, органов предварительного следствия, органов дознания об ознакомлении или передаче конфиденциальной информации, доступ к которой получен Организацией по настоящему соглашению;

- изъятия (выемки, ареста) в установленном законом порядке конфиденциальной информации, полученной из ИР ТО;

- повреждения, утраты, хищения и иных случаях неправомерных действий с полученной из ИР ТО конфиденциальной информацией;

- в других случаях, несущих угрозу раскрытия конфиденциальной информации третьим лицам.

3.3. ГАУ ТО «ЦИТ» обязано:

- сохранять конфиденциальность информации, принимая при этом все необходимые меры безопасности, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

- организовать доступ к ИР ПТО (представить реквизиты доступа и/или техническую поддержку средств защиты каналов связи).

4. Ответственность

4.1. Стороны несут ответственность за:

- разглашение и/или использование конфиденциальной информации лицами, обладающими либо обладавшими правом доступа к такой информации согласно заключённому с ними трудовому или гражданско-правовому договору либо иному соглашению;
- удаление (уничтожение) конфиденциальной информации;
- модификацию (изменение) конфиденциальной информации;
- иные незаконные действия с конфиденциальной информацией.

4.2. В случаях, указанных в п. 4.1., Сторона обязана возместить причиненный ущерб в полном объеме.

4.3. В случаях нарушения режима конфиденциальности информации Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Срок действия Соглашения

5.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента его подписания Сторонами.

5.2. Срок действия настоящего Соглашения – 5 (Пять) лет с момента вступления его в силу.

6. Заключительные условия

6.1. Все изменения, дополнения Соглашения действительны лишь в случае, если они совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.

6.2. Настоящее Соглашение составлено в двух подлинных экземплярах, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

6.3. Все споры и разногласия между Сторонами, возникающие из настоящего Соглашения или в связи с ним, будут разрешаться путем переговоров. В случае невозможности урегулирования таких споров и разногласий путем переговоров они подлежат разрешению в Арбитражном суде Тульской области.

7. Адреса, реквизиты и подписи сторон

ГАУ ТО «ЦИТ»

Государственное автономное учреждение
Тульской области «Центр информационных
технологий» (ГАУ ТО «ЦИТ»)
300041, г. Тула, пр. Ленина, д.2
ИНН 7107535139/КПП 710701001
ОГРН 1127154008244
р/с 40601810370033000001
БИК 047003001
л/с 273.02.000.8 в Отделении Тула
Министерство финансов ТО

ООО «АСофт»

428038, Чувашская Республика, ул.
Академика А.Н. Крылова, д. 5, пом. 7, оф.
34
Тел./факс: (8352)26-00-62
Р/с № 40702810800010060464
Ф-Л БАНКА ГПБ (АО)
"ПРИВОЛЖСКИЙ" Г. НИЖНИЙ
НОВГОРОД
БИК 042202764
К/с № 30101810700000000764
ИНН 2130111940 КПП 213001001
ОГРН 1122130014588


_____/Е.Ф. Усачев


_____/И.А. Яковлев

Данные о доступе к информационным ресурсам правительства Тульской области и
ГАУ ТО «ЦИТ»

1.	Наименование организации подключаемой к информационным ресурсам правительства Тульской области	
2.	Основание для подключения	
3.	Перечень работ/услуг	
4.	IP-адрес	
5.	Срок подключения	
6.	Данные сотрудника ГАУ ТО «ЦИТ» сопровождающего договор, работу	
7.	Данные контактного лица Организации, для решения организационных вопросов	
8.	Данные сотрудника Организации, с рабочего места которого будет осуществляться доступ к информационным ресурсам ПТО	

ГАУ ТО «ЦИТ»

 /Е.Ф. Усачев

ООО «АСофт»

_____ / И.А. Яковлев

Расчет и обоснование цены договора

№ п/п	Предмет закупки	Един ица изме рени я	Ко ли чес тво	Цена единицы товара, работы, услуги, в руб.						Обоснова ние цены договора/ минимал ьная стоимост ь в соответст вии с коммерче скими предложе ниями, руб.
				ООО «ЦВТ»		ООО «АСофт»		АО ИВЦ ИНСОФТ		
				Цена, руб.	Сумма, руб. (цена х количе ство)	Цена, руб.	Сумма , руб. (цена х колич ество)	Цена, руб.	Сумма, руб. (цена х количе ство)	
1	Оказание услуг по сопровождению программного комплекса для организации информационного взаимодействия между органами исполнительной власти Тульской области и федеральным казенным учреждением «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Тульской области» (АИС «Алькона: ИПРА»)	шт.	1	180000	180000	174000	174000 0	190000	190000	174000

ГАУ ТО «ЦИТ»

Е.Ф. Усачев

ООО «АСофт»

И.А. Яковлев