**УТВЕРЖДАЮ**

**Председатель комиссии**

**по осуществлению закупок**

**АО «ППК «Черноземье»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.В. Базюра**

**«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 г.**

# Условия проведения конкурса

## Общие условия проведения конкурса

### Сведения о заказчике

1.1.1. Заказчик: акционерное общество «Пригородная пассажирская компания «Черноземье» (АО «ППК «Черноземье»).

Место нахождения заказчика: Российская Федерация, 394043, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Ленина, д.104б, нежилое встроенное помещение I в лит. 1А, офис 915*.*

Почтовый адрес заказчика: Российская Федерация, 394043, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Ленина, д.104б, нежилое встроенное помещение I в лит. 1А, офис 915*.*

Адрес электронной почты: [tihonovalv@ppkch.ru](mailto:tihonovalv@ppkch.ru), 2651647@mail.ru

Номер телефона: 8 (473) 265-16-40 (доб.608).

Организатор: Воронежское региональное отделение Центра организации закупочной деятельности – структурного подразделения ОАО «РЖД».

1.1.2. Контактные данные:

Контактное лицо: главный специалист Воронежского регионального отделения Центра организации закупочной деятельности – структурного подразделения ОАО «РЖД» Чалая Евгения Николаевна.

Адрес электронной почты: EChalaya@serw.ru.

Номер телефона: 8 (473) 265-27-93, 8(473)265-26-62, 265-25-94, 265-34-74.

Номер факса: 8(473)265-36-15.

### Способ проведения конкурса

Открытый конкурс в электронной форме **№21420/ОКЭ-АО «ППК «Черноземье»/2016/ВРЖ** (далее – конкурс).

В случае возникновения технических и иных неполадок при работе в личном кабине в автоматизированной информационной системе «Электронной торгово-закупочной площадке ОАО «РЖД» необходимо обращаться в техническую поддержку по телефону, указанному на сайте http://etzp.rzd.ru в разделе «Контактная информация» (<http://etzp.rzd.ru/freeccee/main?ACTION=hotline>).

### Предмет конкурса

Оказание комплекса услуг по техническому сопровождению программного обеспечения Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компании (АСУ ППК).

### Участники

Особенности участия в конкурсе не предусмотрены.

### Антидемпинговые меры

Антидемпинговые меры не предусмотрены.

### Обеспечение заявок

Обеспечение заявок не предусмотрено.

### Обеспечение исполнения договора

Обеспечение исполнения договора не предусмотрено.

### Порядок, место, дата начала и окончания срока подачи заявок, вскрытие заявок

Заявки в электронной форме (части заявок в электронной форме) подаются в порядке, указанном в пунктах 8.3.5-8.3.13 конкурсной документации, в автоматизированной информационной системе «Электронной торгово-закупочной площадке ОАО «РЖД» (на странице данного конкурса на сайте  [http://etzp.rzd.ru](http://www.etzp.rzd.ru/)). При подаче заявки (части заявки) в электронной форме общий объём электронных документов не должен превышать  600 Мегабайт*.*

Часть заявки на бумажном носителе представляется в порядке, предусмотренном пунктами 8.3.2-8.3.4 конкурсной документации, по адресу: 394036, г. Воронеж, проспект Революции, д.18, к.423п.

Дата начала подачи заявок – с момента опубликования извещения и конкурсной документации в Единой информационной системе в сфере закупок (далее – единая информационная система), на сайте [www.rzd.ru](http://www.rzd.ru) (раздел «Тендеры») и на сайте [www.etzp.rzd.ru](http://www.etzp.rzd.ru/), а также на сайте www.ppkch.ru (раздел «Тендеры») (далее – сайты) **«29» ноября 2016 г.**

Дата окончания срока подачи конкурсных заявок – в **11** **ч. 00 мин. московского времени «21» декабря 2016 г***.*

Вскрытие конкурсных заявок осуществляется по истечении срока подачи заявок в **11** **ч. 00 мин. московского времени «21» декабря 2016 г***.* на ЭТЗП (на странице данного открытого конкурса на сайте ЭТЗП)*.*

### Место и дата рассмотрения предложений участников конкурса и подведения итогов конкурса

Рассмотрение конкурсных заявок осуществляется **«10» января 2017 г. в 15 ч. 00 мин. московского времени** по адресу: **394036 г. Воронеж, проспект Революции, д.18, к. 261.**

Подведение итогов конкурса осуществляется **«12» января 2017 г. в 14 ч. 00 мин. московского времени** по адресу**: Российская Федерация, 394043, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Ленина, д.104б, нежилое встроенное помещение I в лит. 1А, офис 917*.***

**1.10. Подача альтернативных предложений**

Подача альтернативных предложений не предусмотрена.

**1.11.** **Порядок направления запросов на разъяснение положений конкурсной документации и предоставления разъяснений положений конкурсной документации**

Порядок направления запросов на разъяснение положений конкурсной документации и предоставления разъяснений положений конкурсной документации указан в пункте 7.2 конкурсной документации.

Срок направления участниками запросов на разъяснение положений конкурсной документации: с «29» ноября 2016 г. по «14» декабря 2016 г. (включительно).

Дата начала срока предоставления участникам разъяснений положений конкурсной документации: «29» ноября 2016г.

Дата окончания срока предоставления участникам разъяснений положений конкурсной документации: «20» декабря 2016 г.

## Квалификационные требования к участникам конкурса

2.1. Участник должен иметь опыт оказания услуг по техническому сопровождению программного обеспечения автоматизированной системы по реализации билетов и валидации билетов при предоставлении услуги, с функцией формирования финансовых и аналитических отчетов, стоимость которых составляет не менее 20% (двадцати процентов) начальной (максимальной) цены договора (цены лота) без учета НДС, установленной в пункте 3.1. конкурсной документации*.* При этом учитывается стоимость всех оказанных участником конкурса (с учетом правопреемственности) услуг (по выбору участника конкурса) по техническому сопровождению программного обеспечения автоматизированной системы по реализации билетов и валидации билетов при предоставлении услуги, с функцией формирования финансовых и аналитических отчетов.

В подтверждение опыта оказания услуг участник в составе заявки представляет:

- документ по форме приложения № 10 к конкурсной документации о наличии опыта, указанного в пункте 2.1. конкурсной документации;

и

- акты об оказании услуг;

и

- договоры на оказания услуг (представляются все листы договоров со всеми приложениями);

- копии документов, подтверждающие правопреемство в случае предоставления в подтверждение опыта договоров, заключаемых иными лицами, не являющимися участниками конкурса (договор о правопреемстве организации, передаточный акт и др.).

2.2. Участник должен располагать квалифицированным персоналом:

- не менее 2-х специалистов, прошедших обучение у правообладателя Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компанией (АСУ ППК) для оказания услуг по предмету настоящего конкурса;

- не менее 1 - ого системного администратора;

- не менее 3 – х инженеров;

- не менее 10 – ти специалистов технической поддержки;

В подтверждение наличия квалифицированного персонала участник в составе заявки должен представить:

- дипломы о наличии у задействованных сотрудников образования;

- документ по форме приложения № 11 к конкурсной документации;

- штатное расписание (в случае привлечения персонала, находящегося в штате);

- информацию о трудовых договорах или гражданско-правовых договорах со специалистами, задействованными при оказании услуг, иных договорах на оказание услуг по предоставлению персонала (в виде справки в свободной форме, заверенной подписью и печатью (при наличии) претендента).

- копии дипломов, удостоверений или иного документа, подтверждающего прохождение обучения сотрудников у правообладателя Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компанией (АСУ ППК);

Документы, перечисленные в пунктах 2.1. – 2.2. конкурсной документации, представляются в электронной форме.

При представлении в электронной форме документы должны быть сканированы с оригинала, нотариально заверенной копии или копии документа, заверенного подписью уполномоченного лица и печатью, при ее наличии.

2.3. У Участника не должно быть просроченной задолженности перед АО «ППК «Черноземье» за 3 года, предшествующие дате размещения извещения о проведении конкурса и конкурсной документации;

2.4. У Участника не должно быть неисполненных обязательств перед АО «ППК «Черноземье»;

2.5. Участник не должен причинять вред имуществу АО «ППК «Черноземье».

Соответствие требованиям, указанным в пунктах 2.3-2.5 конкурсной документации, подтверждается участником в декларативной форме в соответствии с приложением № 1 к конкурсной документации.

## 3. Техническое задание

В составе конкурсной заявки участник должен представить техническое предложение, оформленное в свободной форме*,* заверенное подписью и печатью (при ее наличии) участником. В техническом предложении участника должны быть изложены все условия, соответствующие требованиям технического задания.

Техническое задание предоставляется в электронной форме.

При представлении в электронной форме документ должен быть сканирован с оригинала.

### Номенклатура и объем услуг и сведения о начальной (максимальной) цене договора и расходах участника

- Объем оказываемых услуг указан в Таблице №1 «Перечень оборудования, входящего в АСУ ППК и подлежащего техническому сопровождению»;

- Объем оказываемых услуг указанный в техническом задании является неделимым;

- Перечень оказываемых услуг указан в таблице №2 «Перечень оказываемых услуг».

Таблица №1

Перечень оборудования, входящего в АСУ ППК и подлежащего техническому сопровождению

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № н/п | Наименование оборудования | Количество (шт.) |
| 1 | АРМ Кассира | 53 |
| 2 | Терминалы самообслуживания | 57 |
| 3 | МК-35К | 230 |
| 4 | Турникетная стойка | 53 |
| 5 | АРМ оператора турникета | 11 |
| 6 | Сервер АСУ ППК | 1 |
| 7 | АРМ верхнего уровня | 35 |
| **Всего** | | **440** |

Таблица №2

Перечень оказываемых услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Содержание услуг |
| 1 | Услуги по администрированию сервера баз данных АСУ ППК | Указано в приложение №1 к проекту договора (приложение №8 к конкурсной документации) |
| 2 | Услуги по сопровождению нормативно-справочной информации Автоматизированной системы управления Пригородной пассажирской компанией (АСУ ППК) |
| 3 | Услуги по организации и сопровождению обновления программного обеспечения (ПО) АСУ ППК: |
| 4 | Услуги по мониторингу терминалов самообслуживания в части транзакций, проходящих через систему «КиберПлат»: |
| 5 | Услуги по мониторингу инцидентов, возникающих в работе Мобильного приложения «Пригород» |

Начальная (максимальная) цена договора за весь объем оказываемых услуг по предмету открытого конкурса с учетом всех расходов и других обязательных платежей составляет 856 889 (восемьсот пятьдесят шесть тысяч восемьсот восемьдесят девять) рублей 33 копейки без учета НДС, 1 011 129 (один миллион одиннадцать тысяч сто двадцать девять) рублей 41 копейка с учетом НДС.

Таблица 3

Стоимость оказания комплекса услуг по техническому сопровождению программного обеспечения Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компании "АСУ ППК"

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Стоимость услуг за весь период действия договора, без НДС, рублей | Стоимость услуг за весь период действия договора, в т.ч. НДС 18%, рублей | Стоимость услуг в месяц без НДС, рублей | Стоимость услуг в месяц, в т.ч. НДС 18%, рублей |
| Комплекс услуг по техническому сопровождению программного обеспечения Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компании "АСУ ППК" | 856 889,33 | 1 011 129,41 | 77 899,03 | 91 920,86 |

Начальная (максимальная) цена договора включает стоимость расходных материалов, транспортных расходов, а также всех расходов, которые могут возникнуть в процессе исполнения Договора.

Стоимость каждого наименования услуг без учета НДС/с учетом НДС указывается участником в финансово-коммерческом предложении,оформленном в соответствии с формой приложения № 3 к конкурсной документации.

### Требования к услугам

3.2.1.В техническом предложении участник должен указать информацию о предлагаемых услугах, соответствующих требованию пунктов \_\_\_ технического задания конкурсной документации, по форме таблицы № 4.

Таблица № 4

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование товаров, работ, услуг** | **Страна-производитель** *(указывается только при закупке товаров)* | **Инновации, высокотехнологичная продукция (да/нет)** | **Производитель** (выступает ли участник в качестве лица, изготавливающего товары, продукцию, выполняющего работы, оказывающего услуги) **(да/нет)** |
| 1 |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |

В техническом предложении участник также должен указать:

- стоимость услуг[[1]](#footnote-1), являющихся инновационными, высокотехнологичными из общего объема предлагаемых услуг с учетом НДС составляет \_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, в том числе: на 20\_\_\_ г. - \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, на 20\_\_\_ г. - \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей и т.д.;

- стоимость услуг[[2]](#footnote-2), по которым участник является производителем из общего объема предлагаемых услуг с учетом НДС составляет \_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, в том числе: на 20\_\_\_ г. - \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, на 20\_\_\_ г. - \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей и т.д.

**3.2.2. Определения и термины:**

3.2.2.1. Клиенты верхнего уровня (АРМ ВУ) – комплекс автоматизированных рабочих мест, обеспечивающих администрирование и сопровождение АСУ ППК, а также предоставление статистической информации по функционированию всей Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компанией.

3.2.2.2. Программно-технический комплекс Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компанией (АСУ ППК) – автоматизированный процесс управления пригородной пассажирской компанией, начиная от продажи билетов и контроля прохода пассажиров и заканчивая предоставлением комплексных аналитических отчетов в виде графиков и таблиц для руководителей пригородных пассажирских компаний.  Правообладателем Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компанией (АСУ ППК) является ОАО «Свердловская пригородная компания» (620075, Екатеринбург, ул. Белинского, 56, 2-й подъезд, 2-й этаж).

**3.2.3. АСУ ППК реализует следующие функции:**

3.2.3.1. Оформление проездных документов на пригородные поезда через клиентские устройства системы (терминалы самообслуживания, стационарные и мобильные кассы).

3.2.3.2.Взаимодействие с дополнительными системами, в том числе:

* системой оплаты услуг ООО «КиберПлат».
* системой безналичной оплаты с использованием банковских карт.
* Мобильным приложением «Пригород» для продажи билетов на пригородные поезда с использованием мобильных устройств на базе Android и iOS.

3.2.3.3. Оn-line учет данных о продажах в единой базе данных (постанционный, покилометровый) и формирование любой отчетности с произвольной периодичностью, группировкой по заданным критериям и необходимой глубиной детализации.

3.2.3.4. Оn-line отслеживание движения наличных денежных средств в системе.

3.2.3.5. Предотвращение несанкционированной (неоплаченной) посадки на поезда пригородного назначения – организация прохода к пригородным поездам через турникетную линейку с использованием проездных документов оформленных на бумажных носителях с помощью клиентских устройств системы (терминалы самообслуживания, стационарные кассы и переносную кассовую технику), а также абонементных билетов на основе бесконтактных карт и электронных билетов, оформленных с использованием мобильного приложения или сайта ОАО «РЖД».

**3.2.4. Клиенты верхнего уровня имеют функциональное разделение в составе:**

* АРМ руководителя.
* АРМ финансовой отчетности.
* АРМ группы учета и отчетности.
* АРМ контроля ВПИ.
* АРМ администратора БД.
* АРМ администратора системы.
* АРМ эмитирования карт.
* АРМ билетного бюро.
* АРМ планирования.

**3.2.5.** **Клиенты нижнего уровня – клиенты, обеспечивающие основной бизнес-процесс АСУ ППК: выдачу или учет проездных документов (непосредственное взаимодействие с единичными и абонементными проездными документами), а также предоставление справочной информации по пригородному сообщению. Клиентами нижнего уровня являются:**

* Терминалы самообслуживания.
* Стационарные кассы (АРМ Кассира).
* Комплекты валидации (турникетные комплексы АСОКУПЭ).
* Мобильные кассы.

**3.2.6. Сертификат безопасности – специализированный программный модуль, подтверждающий легитимность работы устройства в АСУ ППК.**

**3.2.7. Цели и задачи, решаемые при оказании услуг по администрированию сервера баз данных АСУ ППК** - обеспечение бесперебойной работы программной части сервера баз данных АСУ ППК путем круглосуточного мониторинга работоспособности серверного оборудования, обнаружение и решение инцидентов, организации резервного копирования и восстановления данных.

**3.2.8. Цели и задачи, решаемые при оказании услуг по сопровождению нормативно-справочной информации АСУ ППК** - поддержание нормативно-справочной информации АСУ ППК в актуальном состоянии путем оперативной подготовки, контроля, редактирования и ввода данных НСИ.

**3.2.9. Цели и задачи, решаемые при оказании услуг по организации и сопровождению обновлений программного обеспечения (ПО) АСУ ППК** – поддержание программного обеспечения АСУ ППК в актуальном состоянии.

**3.2.10. Содержание услуг по администрированию сервера баз данных АСУ ППК:**

* Круглосуточный мониторинг работоспособности серверного оборудования и программного обеспечения в круглосуточном режиме.
* Своевременное обнаружение, решение инцидентов в работе программного обеспечения АСУ ППК и дополнительных систем: системы оплаты услуг ООО «КиберПлат», системы безналичной оплаты с использованием банковских карт, Мобильного приложения «Пригород» в круглосуточном режиме, в том числе:

- Контроль своевременного проведения транзакций.

- Повторное проведение зависших транзакций или транзакций, в ходе которых произошёл какой-либо сбой.

- Оперативное предоставление Актов технического заключения о причинах сбоев в ходе проведения транзакций (не позднее 6 часов после получения соответствующего запроса от Заказчика).

* Аудит загрузки/быстродействия ресурсов сервера и инцидентов, выработка рекомендаций по проведению реконфигурации сервера.
* Обеспечение жизнедеятельности и доступности сервера на программном уровне.
* Обновление ядра и модулей ядра ОС, применение необходимых настроек и обновление прикладного программного обеспечения.
* Организация резервного копирования и восстановления данных АСУ ППК и прикладного программного обеспечения.
* Разработка рекомендаций по изменению конфигурации и установке/обновлению прикладного ПО.
* Восстановление/инсталляция SQL-сервера, восстановление клиентских частей SQL-сервера.
* Оценка работоспособности JOВов, репликаций, целостности баз данных.
* Проверка работоспособности резервного копирования баз данных.
* Удаление устаревших данных.
* Проверка на наличие вирусов, удаление вирусов, восстановление поврежденных файлов.
* Восстановление ядра операционной системы и профиля конфигурации активного сетевого оборудования после сбоя.

**3.2.11. Содержание услуг по сопровождению нормативно-справочной информации АСУ ППК:**

* Поддержание тарифов на пригородные поезда в актуальном состоянии согласно данных предоставляемых Заказчиком, в том числе для мобильного приложения «Пригород».
* Поддержание в актуальном состоянии базы данных станций, своевременное изменение километровых расстояний, изменений кодов "Экспресс" (ввод по тем станциям, по которым не заведен) согласно данных предоставляемых ППК, в том числе для мобильного приложения «Пригород».
* Поддержание расписания движения пригородных поездов в актуальном состоянии, своевременный переход с зимнего на летнее расписание и обратно, изменение маршрутов, отмена поезда, изменение графика движения, изменение составности согласно данных предоставляемых ППК, в том числе для мобильного приложения «Пригород».
  + - Поддержание системы льгот в актуальном состоянии при продаже билетов согласно данных предоставляемых ППК.
    - Сопровождение, поддержка в актуальном состоянии логинов/ паролей пользователей АСУ ППК.
    - Генерация сертификатов безопасности для клиентских устройств по заявкам Заказчика.
    - Обработка и заведение телеграмм от ППК.
    - Изменение зонной конфигурации.
    - Добавление/удаление пользователей клиентских устройств нижнего уровня АСУ ППК с выдачей сертификатов безопасности, логинов и паролей пользователей;
* Разовые услуги, в том числе решение инцидентов связанных с неверной НСИ.

**3.2.12. Содержание услуг по организации и сопровождению обновлений программного обеспечения (ПО) АСУ ППК:**

* Мониторинг и контроль своевременного обновления ПО АСУ ППК до текущей (актуальной) версии, в том числе для мобильного приложения «Пригород».
* Выкладка обновлений ПО АСУ ППК при выходе новой версии (релиза), в том числе для мобильного приложения «Пригород».
* Выкладка обновлений АСУ ППК при выходе новых ревизий, в том числе для мобильного приложения «Пригород».
* Создание или корректировка эксплуатационной документации по вышедшему релизу или новым ревизиям, в том числе для мобильного приложения «Пригород».
* Процедура обновления ПО АСУ ППК включает в себя - обновление Сервера (включая АРМ ВУ).

**3.2.13. Содержание услуг по мониторингу терминалов самообслуживания в части транзакций, проходящих через систему «КиберПлат». Мониторинг непрошедших платежей:**

* + - В АРМ Администратора Системы (АС) проведение «зависших» платежей.
    - В АРМ АС проверка статуса платежа.
    - В АРМ Финансовой Отчетности проверка статуса платежа.
    - Проверка платежа на сайте Киберплат (при условие предоставления соответствующего доступа Заказчиком).
    - Анализ непрошедших платежей по заявлениям пассажиров, удалённая перезагрузка терминалов самообслуживания, проверка статуса платежа, повторное проведение «зависших» платежей.
    - Анализ log-файлов, разбор ситуации с разработчиками, удаление проблемного платежа, возврат через заявление от пользователя.
* Предоставление Актов технического заключения о причинах сбоя в работе системы «КиберПлат».

**3.2.14. Содержание услуг по мониторингу инцидентов, возникающих в работе Мобильного приложения «Пригород»:**

* Контроль за проведением «зависших» транзакций при оплате билета приобретаемого через мобильное приложение «Пригород»
* Анализ сбоев в работе мобильного приложения «Пригород» по заявлениям пассажиров, в том числе повторное проведение «зависших» транзакций и др.
* Анализ log-файлов при возникновении сбоев в работе мобильного приложения «Пригород» по запросам Заказчика, разбор ситуации совместно с разработчиками ПО, для выработки оптимального решения проблемы.
* Предоставление Актов технического заключения о причинах сбоя в работе Мобильного приложения «Пригород».

**3.2.15. Требования к оказанию услуги по администрированию сервера АСУ ППК:**

* Работа специалистов технической поддержки в круглосуточном режиме.
* Мониторинг серверов в круглосуточном режиме.
* Реакция на инциденты по мониторингу в течение 15 минут с момента обнаружения;
* Ежедневное резервное копирование баз данных АСУ ППК и прикладного программного обеспечения.
* Мониторинг загрузки и функционирования серверов для обеспечения максимальной производительности в круглосуточном режиме.
* Обеспечение жизнедеятельности и доступности сервера на программном уровне.
* Использование серверного веб - приложения для управления задачами Redmine (RM) или его эквивалента для официального обмена информацией в ходе взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем.

**3.2.16. Требования к оказанию услуги по сопровождению нормативно-справочной информации АСУ ППК:**

* Своевременное заведение актуальных изменений стоимости проезда согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 15 (пятнадцать) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений, в том числе для мобильного приложения «Пригород».
* Изменение параметров справочника станций, изменение зонной конфигурации станций согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 15 (пятнадцать) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений, в том числе для мобильного приложения «Пригород».
* Изменение расписания - переход с зимнего расписания на летнее и обратно согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 20 (двадцать) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений, в том числе для мобильного приложения «Пригород».
* Изменение маршрутов, отмена/введение поездов, изменение графиков движения согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 15 (пятнадцать ) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений, в том числе для мобильного приложения «Пригород».
  + - Обработка поступивших телеграмм согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 3 (три) дня до предполагаемой даты вступления в силу изменений.
* Ведение справочника актуальных льгот на пригородные перевозки согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 15 (пятнадцать) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений.
* Корректировка НСИ по заявлениям Заказчика, в том числе для мобильного приложения «Пригород».
  + - Использование серверного веб - приложения для управления задачами Redmine (RM) или его эквивалента для официального обмена информацией в ходе взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем.
    - Работа с пользователями: заведение информации о пользователях в АСУ ППК (пользователей АРМ Верхнего уровня, учетных записей билетных кассиров), выдача логинов паролей пользователей с соответствующими правами доступа к АСУ ППК, удаление пользователей из системы, смена или повторная выдача логинов паролей к системе.
    - Работа с клиентскими устройствами: введение новых устройств в эксплуатацию, генерация сертификатов безопасности для клиентских устройств, изменение мест расположения устройств.

**3.2.17. Требования к оказанию услуги по организации и сопровождению обновления программного обеспечения (ПО) АСУ ППК:**

* Доведение до Заказчика информации о новой версии ПО или ревизии.
* Согласование даты и времени обновления с Заказчиком.
* Предоставление Заказчику эксплуатационной документации по внесенным изменениям и дополнительному функционалу АСУ ППК.
* Выполнение специального алгоритма обновления ПО: первоначальное обновление ПО только на клиентских устройствах «бета-ветки» (тестирование на ограниченном количестве устройств в шаговой доступности от обслуживающего персонала Заказчика), затем – на клиентских устройствах «каппа-ветки» (нагрузочные испытания на станциях с повышенным пассажиропотоком), и только после этого – на всех клиентских устройствах Заказчика.
* Использование серверного веб - приложения для управления задачами «Redmine» (RM) или его эквивалента для официального обмена информацией в ходе взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем.

**3.2.18. Процедуры взаимодействия по текущим запросам Заказчика:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Тип НСИ | Порядок взаимодействия | Срок предоставления информации заказчиком до вступления изменений в силу | Форма предоставления | Срок введения в АСУ ППК исполнителем |
| 1 | Телеграммы | 1. Ответственный сотрудник Заказчика создаёт задачу с приложением документов по установленной форме в системе RM (или эквивалент). 2. Исполнитель регистрирует телеграммы. | Не позднее 3 суток до вступления изменений в силу | Телеграммы по форме РЖД в электронном виде | В течение 2 суток |
| 2 | Работа с пользователями | 1. Ответственный сотрудник Заказчика создаёт задачу с приложением документов по установленной форме в системе RM (или эквивалент). 2. Исполнитель вводит пользователя в АСУ ППК и направляет логин пароль пользователя на согласованный e-mail ответственного сотрудника Заказчика. | По мере возникновения необходимости | Приложение 17 – для пользователей АРМ ВУ;  Приложение 12 – для билетных кассиров. | В течение 3 суток |
| 3 | Работа с клиентскими устройствами | 1. Ответственный сотрудник Заказчика создаёт задачу с приложением документов по установленной форме в системе RM (или эквивалент). 2. Исполнитель готовит и прикладывает к задаче сертификаты. | По мере возникновения необходимости | В случае введения нового оборудования – Приложения 9, 10 | В течение 3 суток |
| 4. | Корректировка других справочников НСИ | 1. Ответственный сотрудник Заказчика создаёт задачу с описанием необходимых изменений в системе RM (или эквивалент). 2. Исполнитель вводит изменения согласно задачи в АСУ ППК. | За 15 дней до вступления изменений в силу | В случае, если изменения касаются тарифов и льгот приложить скан-копию официального подтверждающего документа | В зависимости от типа измененяемой информации |

**3.2.19. Процедуры взаимодействия по разовым запросам Заказчика:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Тип НСИ | Порядок взаимодействия | Срок предоставления информации заказчиком | Форма предоставления | Срок введения в АСУ ППК исполнителем |
| 1 | Тарифы | 1. Ответственный сотрудник Заказчика создаёт задачу с приложением соответствующей формы и документов в системе RM (или эквивалент). 2. Исполнитель вводит тарифы согласно приложения в АСУ ППК. | За 15 дней до вступления изменений в силу | Приложения 5, 6, 7 либо произвольная форма (на особые виды тарифов) | Не позднее, чем за 2 суток до начала действия тарифов |
| 2 | Расписание | 1. Ответственный сотрудник Заказчика создаёт задачу с приложение соответствующей формы и документов в системе RM (или эквивалент). 2. Исполнитель вводит изменения согласно приложения в АСУ ППК. | Не позднее, чем за 21 день до вступления изменений в силу | Приложение 8 | До момента вступления изменений в силу |
| 3 | Льготы | 1. Ответственный сотрудник Заказчика создаёт задачу с приложением соответствующей формы и документов в системе RM (или эквивалент). 2. Исполнитель вводит изменения согласно приложения в АСУ ППК. | За 15 дней до вступления изменений в силу | Приложение 11 | Не позднее, чем за 2 суток до начала действия льготы |
| 4 | Ведение базы данных станций | 1. Ответственный сотрудник Заказчика создаёт задачу с приложением соответствующей формы в системе RM (или эквивалент). 2. Исполнитель вводит изменения согласно приложения в АСУ ППК. | За 15 дней до вступления изменений в силу | Приложения 1, 2, 3, 4 | Не позднее, чем за 2 суток до вступления изменений в силу |

**3.2.20. Приложения к процедурам взаимодействия:**

Приложение 1. Станции:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| СТАНЦИИ | | | | | | | |
| код станции в системе ЭКСПРЕСС | название станции | является ли узловой станцией | является ли тупиковой станцией | является ли станцией нулевого километра | принадлежность станции к железной дороге | принадлежность станции к субъекту РФ | принадлежность станции к зоне |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 2. Расстояния между станциями:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Станция 1 | Код ЭКСПРЕСС Станции1 | Станция 2 | Код ЭКСПРЕСС станции 2 | Расстояние , км |
|  |  |  |  |  |

Приложение 3. Список субъектов РФ в и тип тарификации:

|  |  |
| --- | --- |
| Название субъекта РФ | Тип тарификации, использующийся в данном регионе (зоонный, километровый, другой) |
|  |  |

Приложение 4. Границы субъектов РФ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| первый регион | второй регион | станция, являющаяся границей регионов |
|  |  |  |

Приложение 5. Зонный тариф:



Приложение 6. Километровый тариф:



Приложение 7. Тарифы багаж (ручная кладь), живность (велосипеды):

Багаж (ручная кладь)

|  |  |
| --- | --- |
| Дальность | Стоимость, руб. |
| До 100 км |  |
| Свыше 100 км |  |

Живность (велосипеды)

|  |  |
| --- | --- |
| Дальность | Стоимость, руб. |
| До 100 км |  |
| Свыше 100 км |  |

Приложение 8. Расписание движения поездов:



Приложение 9. Список билетных касс:



Приложение 10. Список мест установки терминалов самообслуживания, инфокиосков:



Приложение 11. Список льгот:



Приложение 12. Справочник кассиров:



Приложение 13. Билетные бюро:



Приложение 14. Предприятия:



Приложение 15. Справочник ККМ:



Приложение 16. Пользователи системы:



Приложение 17. Доступ к сервису RM (или эквивалент):



**3.2.21** Услуги должны оказываться с надлежащим качеством в соответствии с требованиями, установленными настоящим техническим заданием и условиями Договора (Приложением №8 к конкурсной документации).

**3.2.22** Услуги должны оказываться в сроки, установленные настоящей конкурсной документацией и условиями Договора (Приложением №8 к конкурсной документации).

### Место, условия и сроки оказания услуг

3.3.1.Место оказания услуг – на территории 6 областей:

- Воронежской области;

- Белгородская области;

- Тамбовская области;

- Липецкая области;

- Курская области;

- Саратовской области,

в пределах Юго-Восточной железной дороги в зоне ответственности АО «ППК «Черноземье».

* + 1. Срок оказания услуг:

- дата начала оказания услуг – 01 февраля 2017 года.

- дата окончания оказания услуг – 31 декабря 2017 года.

* + 1. Оказание услуг по предмету настоящего конкурса осуществляется сотрудниками Заказчика 24 часа, 7 дней в неделю без перерывов на выходные и праздничные дни в соответствии с условиями, определенными проектом договора (приложение №8 к настоящей конкурсной документации)

### Форма, сроки и порядок оплаты услуги

Авансирование оказываемых услуг не предусмотрено.

Заказчик оплачивает услуги Исполнителя в течение 45 (сорока пяти) календарных дней с даты подписания Сторонами Акта сдачи-приемки услуг, на основании комплекта первичных документов, подтверждающих проведение хозяйственной операции: счета, счета-фактуры, Акта сдачи-приемки услуг, полученных от Исполнителя. Оплата оказанных услуг производится путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

В течение 5 (Пяти) рабочих дней по завершению календарного месяца Исполнитель направляет Заказчику Акт сдачи-приёмки оказанных Услуг за прошедший календарный месяц, счет и счет-фактуру.

Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней должен направить Исполнителю подписанный Акт сдачи-приемки услуг или направить мотивированный отказ от их приемки.

В случае получения мотивированного отказа от приемки услуг, Заказчик совместно с Исполнителем в 5-ти дневный срок составляют двухсторонний акт с перечнем доработок и сроков их выполнения, по которому Исполнитель устраняет замечания в согласованные с Заказчиком сроки, после чего процедура сдачи-приёмки услуг повторяется.

Заказчик вправе требовать пересмотра условий расчетов по настоящему Договору в случае внесения изменений в законодательство Российской Федерации и в нормативные документы Заказчика.

## Критерии и порядок оценки и сопоставления конкурсных заявок

4.1. При сопоставлении заявок и определении победителя открытого конкурса оцениваются:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № критерия | Наименование критерия/  подкритерия | Значимость критерия | | Порядок оценки по критерию |
| 1. | Цена договора | | | |
| 1.1. | Цена договора | | Максимальное количество баллов – 50 баллов | Оценивается путем деления минимальной цены финансово-коммерческого предложения (без учета НДС) из всех предложенных участниками на цену финансово-коммерческого предложения (без учета НДС), предложенную j-ым участником, по формуле:  *Цmin*  *Бj = ────── \**50*, где*  *Цj*  *j* = 1…n, n – количество участников;  *Бj*– количество баллов j-ого участника;  *Цj* – цена финансово-коммерческого предложения, предложенная j-ым участником (без учета НДС);  *Цmin* – минимальная цена финансово-коммерческого предложения из всех предложенных участниками (без учета НДС);  50 – максимально возможное количество баллов. |
| 2. | Квалификация участника | | | |
| 2.1. | Опыт участника | | Максимальное количество баллов - 25 баллов | Оценивается путем деления стоимости оказаннных j-ым участником услуг, по техническому сопровождению программного обеспечения автоматизированной системы по реализации билетов и валидации билетов при предоставлении услуги, с функцией формирования финансовых и аналитических отчетовна начальную (максимальную) цену договора (без учета НДС), по формуле:  , где  Б j – количество баллов j-го участника;  Цj Σ опыт – стоимость оказанных j-ым участником *услуг* по техническому сопровождению программного обеспечения автоматизированной системы по реализации билетов и валидации билетов при предоставлении услуги, с функцией формирования финансовых и аналитических отчетов (без учета НДС);  Ц нач.макс. – начальная (максимальная) цена договора (без учета НДС).  25 – максимально возможное количество баллов.  В случае, если стоимость оказанных услуг равна или больше начальной (максимальной) цены договора (без учета НДС), то участнику сразу присваивается 25 баллов. |
| 2.2. | Деловая репутация | | Максимальное количество баллов - 5 баллов | Оценивается путем деления количества положительных отзывов/рекомендаций/ благодарностей от контрагентов, указанных в сведениях об опыте оказания услуг, предложенных *j-ым* участником на максимальное количество положительных отзывов/рекомендаций/благодарностей из всех, предложенных участниками, по формуле:  , где  *\*5*  *Г*  *Г j*  *Бj*  *max*  ***=***  Бj – количество баллов  j-ого участника;  Гj – количество положительных отзывов/рекомендаций/благодарностей от заказчиков, указанных в сведениях об опыте оказания услуг, предложенных j-ым участником;  Гmax – максимальное количество положительных отзывов/рекомендаций/ благодарностей из всех, предложенных участниками;  5 – максимально возможное количество баллов.  0 баллов – отсутствие отзывов/рекомендаций/благодарностей.  В случае предоставления участником нескольких отзывов/рекомендаций/  благодарностей, выданных одной организацией, такие отзывы засчитываются как один отзыв/рекомендация/благодарность. |
| 2.3. | Квалификация персонала | | Максимальное количество баллов - 15 баллов | Оценивается путем деления количества персонала участника, задействованного в выполнении работ/оказании услуг, имеющемся у *j*-ого участника, на максимальное количество персонала, задействованного в оказании услуг из всех имеющихся у участников:    , где  J=1...n, n – количество участников  Aj - количество баллов j-ого участника;  Пj – количество персонала, задействованного в оказании услуг имеющегося у j–ого участника;  Пmax – максимальное количество персонала, задействованного в оказании услуг из всех имеющихся у участников  15– максимально возможное количество баллов. |
| 3. | Наличие системы менеджмента качества | | Максимальное количество баллов – 5 баллов | Максимальное количество баллов присваивается при наличии у участника системы менеджмента качества деятельности по техническому сопровождению программного обеспечения автоматизированной системы по реализации билетов и валидации билетов при предоставлении услуги, с функцией формирования финансовых и аналитических отчетов сертифицированной на соответствие требованиям стандарта ISO, IRIS, иным стандартам.  За наличие собственной системы менеджмента качества деятельности по предмету открытого конкурса баллы не начисляются. |

4.2.Оценка заявок осуществляется на основании финансово-коммерческого предложения, иных документов, представленных в подтверждение соответствия квалификационным требованиям, требованиям технического задания, а также следующих документов, представляемых участником дополнительно при наличии:

*-* копии положительных отзывов, рекомендаций, благодарностей контрагентов, с которыми у претендента имелись или имеются договорные отношения по предмету открытого конкурса.

- копии действующего сертификата соответствия системы менеджмента качества стандарту ISO или IRIS (с приложениями при их наличии) или иным стандартам (при наличии) либо копий распоряжения, приказа, иного организационно-распорядительного акта, подтверждающего введение на предприятии собственной системы менеджмента качества, с приложением положения о качестве или иного документа, содержащего описание системы.

1. **Заключение и исполнение договора**

Заключение, исполнение договора осуществляется в соответствии с пунктом 9 конкурсной документации.

Изменение объема предусмотренных договором услуг при изменении потребности в услугах на оказание которых заключен договор, допускается в пределах 30 % от начальной (максимальной) цены договора без учета НДС.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 3к конкурсной документации |

№21420/ОКЭ-АО «ППК «Черноземье»/2016/ВРЖ

Финансово-коммерческое предложение

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

Конкурс №\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Полное наименование участника)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Стоимость услуг за весь период действия договора, без НДС, рублей | Стоимость услуг за весь период действия договора, в т.ч. НДС 18%, рублей | Стоимость услуг в месяц без НДС, рублей | Стоимость услуг в месяц, в т.ч. НДС 18%, рублей |
| Комплекс услуг по техническому сопровождению программного обеспечения Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компании "АСУ ППК" |  |  |  |  |

Полная и окончательная стоимость оказания услуг с учетом всех видов налогов, а так же возможных расходов, связанных с оказанием услуг, в том числе транспортных расходов, стоимости расходных материалов в том числе без учета НДС/с учетом НДС, составляет:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *сумма прописью*) рублей без учета НДС,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *сумма прописью*) рублей с учетом НДС,

стоимость оказания услуг с учетом всех видов налогов, а также возможных расходов, связанных с оказанием услуг, в том числе транспортных расходов, стоимости расходных материалов в том числе без учета НДС/с учетом НДС на 2016 год составляет:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *сумма прописью*) рублей без учета НДС,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *сумма прописью*) рублей с учетом НДС,

стоимость оказания услуг с учетом всех видов налогов, а так же возможных расходов, связанных с оказанием услуг, в том числе транспортных расходов, стоимости расходных материалов в том числе без учета НДС/с учетом НДС на 2017 год составляет:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *сумма прописью*) рублей без учета НДС,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *сумма прописью*) рублей с учетом НДС,

Имеющий полномочия подписать финансово-коммерческое предложение участника от имени \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Полное наименование участника)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Должность, подпись, ФИО)

Печать (при наличии)

Приложение № 8

к конкурсной документации

№21420/ОКЭ-АО «ППК «Черноземье»/2016/ВРЖ

ПРОЕКТ

**Договор №\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

г. Воронеж «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г.

**Акционерное общество «Пригородная пассажирская компания «Черноземье» (АО «ППК «Черноземье»)**, именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**, в лице **генерального директора Шульгина Виталия Ивановича,** действующего на основании устава, с одной стороны, и **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»**, в лице **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, совместно здесь и далее именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона» заключили настоящий договор (далее – Договор) о следующем:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. Исполнитель в порядке и на условиях настоящего Договора обязуется оказатькомплекс услуг по техническому сопровождению программного обеспечения Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компании (АСУ ППК) (далее - Услуги) в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором и Приложениями к нему, а Заказчик обязуется принять и оплатить указанные услуги.

1.2. Перечень, требования и виды оказываемых Услуг по настоящему Договору, указаны в Приложении № 1 и Приложении №5 к настоящему Договору, которые являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

1. **СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

2.1. Предельная цена договора составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рубль \_\_\_\_ копейки, в т.ч. НДС (18%) – \_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рубля \_\_\_ копейки.

2.2. Заказчик оплачивает услуги Исполнителя, оказанные в соответствии с настоящим Договором, в течение 45 (сорока пяти) календарных дней с даты подписания Сторонами Акта сдачи-приемки услуг, составленного по форме приложения №2 к настоящему Договору, на основании комплекта первичных документов, подтверждающих проведение хозяйственной операции: счета, счета-фактуры, Акта сдачи-приемки услуг, полученных от Исполнителя. Оплата оказанных услуг производится путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, реквизиты которого указаны в разделе 11 настоящего Договора.

2.3. Стороны договорились, что у Сторон не возникает права на получение процентов на сумму долга за период пользованиями денежными средствами в соответствии с пунктом 1 статьи 317.1 Гражданского кодекса Российской Федерации.

2.4.Заказчик вправе требовать пересмотра условий расчетов по настоящему Договору в случае внесения изменений в законодательство Российской Федерации и в нормативные документы Заказчика.

1. **ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЁМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ**

3.1. В течение 5 (Пяти) рабочих дней по завершению календарного месяца Исполнитель направляет Заказчику Акт сдачи-приёмки оказанных Услуг за прошедший календарный месяц, счет и счет-фактуру.

3.2. Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней должен направить Исполнителю подписанный Акт сдачи-приемки услуг, или направить мотивированный отказ от их приемки.

3.3. В случае получения мотивированного отказа от приемки услуг, Заказчик совместно с Исполнителем в 5-ти дневный срок составляют двухсторонний акт с перечнем доработок и сроков их выполнения, по которому Исполнитель устраняет замечания в согласованные с Заказчиком сроки, после чего процедура сдачи-приёмки услуг повторяется.

**4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

4.1. Заказчик вправе:

4.1.1. Требовать от Исполнителя надлежащего исполнения обязательств в соответствии с настоящим Договором, а также требовать своевременного устранения выявленных недостатков.

4.1.2. Требовать от Исполнителя представления надлежащим образом оформленного Акта сдачи-приемки услуг.

4.1.3. Запрашивать у Исполнителя информацию о ходе оказываемых услуг и сроках окончания работ.

4.1.4. Осуществлять контроль за объемом и сроками оказания услуг.

4.1.5. Запрашивать у Исполнителя дополнительную информацию и справочные материалы по услугам, оказываемым Исполнителем.

4.2. Заказчик обязан:

4.2.1. Сообщать в письменной форме Исполнителю о недостатках, обнаруженных в ходе оказания услуг, в течение 2 (двух) рабочих дней после обнаружения таких недостатков.

4.2.2. Своевременно принять и оплатить надлежащим образом оказанные услуги в соответствии с настоящим Договором.

4.3. Исполнитель вправе:

4.3.1. Требовать своевременного подписания Заказчиком Акта сдачи-приемки услуг по настоящему Договору при условии истечения срока, указанного в п. 3.2. настоящего Договора.

4.3.2. Требовать своевременной оплаты оказанных услуг в соответствии с п. 2.2. настоящего Договора.

4.3.3. Запрашивать у Заказчика разъяснения и уточнения относительно оказания услуг в рамках настоящего Договора.

4.3.4. Получать от Заказчика содействие при оказании услуг в соответствии с условиями настоящего Договора.

4.4. Исполнитель обязан:

4.4.1. Оказать услуги, предусмотренные в настоящем Договоре и приложениях к нему, качественно и в сроки предусмотренные настоящим Договором.

4.4.2. Обеспечивать соответствие результатов услуг требованиям качества, безопасности жизни и здоровья, а также иным требованиям сертификации, безопасности (санитарным нормам и правилам, государственным стандартам и т.п.), лицензирования, установленным действующим законодательством Российской Федерации.

4.4.3. Предоставлять Заказчику информацию о ходе исполнения настоящего Договора по его запросу.

4.4.4. Представить Заказчику сведения об изменении своего фактического местонахождения в срок не позднее 5 дней со дня соответствующего изменения. В случае непредставления в установленный срок уведомления об изменении адреса фактическим местонахождением Исполнителя будет считаться адрес, указанный в настоящем Договоре.

4.4.5. Исполнять иные обязательства, предусмотренные действующим законодательством и Договором.

4.4.6.Представить Заказчику информацию об изменениях в составе владельцев Исполнителя, включая конечных бенефициаров, и (или) в исполнительных органах Исполнителя не позднее чем через 5 календарных дней после таких изменений. В случае не предоставления данной информации, Заказчик имеет право расторгнуть настоящий договор в соответствии с п.9.5. настоящего Договора.

4.5. Оказание услуг по настоящему договору осуществляется 24 часа, 7 дней в неделю (круглосуточно) в сроки установленные пунктом 8.1. настоящего договора.

4.6. Стороны договорились не переуступать права и обязанности по настоящему Договору без письменного согласия противоположной Стороны.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

5.1. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая свои обязательства по настоящему Договору, несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. За просрочку выполнения или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору виновная Сторона платит другой Стороне штрафные санкции в соответствии с Приложением №3 к настоящему договору.

5.3. Уплата штрафных санкций не освобождает Стороны от выполнения взятых на себя обязательств по Договору.

5.4. Начисление и обязанность по уплате штрафных санкций (неустойка, пени и т.д.), осуществляются только после направления стороной, чье право нарушено, соответствующего письменного требования виновной стороне. Если требование об уплате неустойки, не было предъявлено, неустойка, считается не начисленной.

1. **ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение своих обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, в том числе объявленной или фактической войной, гражданскими волнениями, эпидемиями, блокадами, эмбарго, пожарами, землетрясениями, наводнениями и другими природными стихийными бедствиями, а также изданием актов государственных органов, которые непосредственно повлияли на исполнение сторонами обязательств по Договору.

6.2. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению любой из Сторон, полностью или частично, своих обязательств по настоящему Договору, срок исполнения обязательств, сдвигается соразмерно времени действия таких обстоятельств. Настоящим доказательством наличия указанных выше обстоятельств и их продолжительности должна служить справка, выдаваемая соответствующими органами Торгово-Промышленной Палаты.

6.3. Каждая из Сторон обязуется информировать другую Сторону о наступлении или прекращении таких обстоятельств в пятидневный срок. Несвоевременное уведомление о форс-мажорных обстоятельствах лишает соответствующую Сторону права ссылаться на них в качестве причины освобождения от ответственности за неисполнение обязательств.

1. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

7.1. Стороны обязаны сохранять конфиденциальность информации, полученной в ходе исполнения настоящего Договора. Стороны гарантируют, что конфиденциальная информация не будет ими опубликовываться и/или распространяться для всеобщего сведения, а также передаваться третьим лицам без предварительного письменного согласия другой Стороны, за исключением передачи информации уполномоченным государственным органам, имеющим право требовать такую информацию в соответствии с законодательством РФ, а также в случаях предусмотренных в п. 7.2., в том числе информации, передача которой необходима для исполнения Сторонами обязательств по настоящему Договору.

7.2. Конфиденциальная информация, без предварительного письменного согласия другой Стороны, может быть передана Стороной только тем сотрудникам или третьим лицам, доступ которых к конфиденциальной информации необходим для исполнения Стороной своих обязательств по Договору и только в той части, в которой это необходимо.

При этом такие сотрудники и третьи лица должны быть уведомлены о конфиденциальности такой информации.

1. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.** 
   1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания и действует до 31 декабря 2017 года включительно, а в части взаимных расчетов - до полного исполнения Сторонами своих обязательств.
   2. Дата начала оказания Услуг по настоящему Договору – 01 февраля 2017 года.

Дата окончания оказания Услуг по настоящему Договору – 31 декабря 2017 года.

1. **ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

9.1. Изменение условий настоящего Договора или досрочное его расторжение возможно по взаимному соглашению Сторон или по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.

9.2. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон.

9.3. В случае расторжения настоящего Договора по взаимной договоренности Стороны производят взаиморасчеты с учетом всех произведенных выплат.

9.4. Договор может быть досрочно расторгнут, по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации и Договором. За 15 дней Сторона инициирующая расторжение договора, направляет другой Стороне письменное уведомление о расторжении договора.

* 1. В случае нарушения Исполнителем обязанности, предусмотренной п.п. 4.4.6 настоящего Договора, Заказчик имеет право в одностороннем порядке, расторгнуть настоящий Договор, предварительно письменно уведомив Исполнителя, в этом случае Договор считается расторгнутым с даты, указанной в уведомлении о расторжении.

1. **Антикоррупционная оговорка.**

10.1.При исполнении своих обязательств по 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 для достижения иных неправомерных целей. При исполнении своих обязательств по 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 иные действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии коррупции.

10.2.В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений пункта 10.1. настоящего Договора, соответствующая Сторона обязуется уведомить другую Сторону в письменной форме. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений пункта 10.1. настоящего Договора другой Стороной, ее аффилированными лицами, работниками или посредниками.

**Каналы уведомления Исполнителя о нарушениях каких-либо положений пункта 10.1 настоящего Договора: 8 (\_\_\_\_\_)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, электронная почта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

**Каналы уведомления Заказчика о нарушениях каких-либо положений пункта 9.1 настоящего Договора: 8 (473) 265-16-40, электронная почта info@ppkch.ru.**

Сторона, получившая уведомление о нарушении каких-либо положений пункта 10.1. настоящего Договора, обязана рассмотреть уведомление и сообщить другой Стороне об итогах его рассмотрения в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения письменного уведомления.

10.3.Стороны гарантируют осуществление надлежащего разбирательства по фактам нарушения положений пункта 10.1. настоящего Договора c соблюдением принципов конфиденциальности и применения эффективных мер по предотвращению возможных конфликтных ситуаций. Стороны гарантируют отсутствие негативных последствий как для уведомившей Стороны в целом, так и для конкретных работников уведомившей Стороны, сообщивших о факте нарушений.

10.4.В случае подтверждения факта нарушения одной Стороной положений пункта 10.1. настоящего Договора и/или неполучения другой Стороной информации об итогах рассмотрения уведомления о нарушении в соответствии с пунктом 10.2. настоящего Договора, другая Сторона имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке путем направления письменного уведомления не позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты прекращения действия настоящего Договора.

1. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

11.1. Во всем, что не урегулировано в настоящем Договоре, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

11.2. В случае возникновения споров по настоящему Договору Стороны разрешают их путем переговоров, с соблюдением претензионного порядка урегулирования споров. Срок рассмотрения Сторонами претензий по исполнению настоящего Договора 15 (пятнадцать) календарных дней со дня получения претензий. При невозможности разрешения споров путем переговоров стороны передают их на рассмотрение в Арбитражный суд по месту нахождения Истца.

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

11.4. К настоящему договору прилагаются приложения, являющиеся неотъемлемой частью настоящего Договора:

Приложение № 1 – Требования и виды оказываемых услуг;

Приложение № 2 – Форма Акта сдачи-приемки услуг;

Приложение № 3 – Порядок взаимодействия и размер штрафных санкций;

Приложение № 4 – Протокол согласования цены.

Приложение № 5 – Техническое задание.

**11. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК**  **Акционерное общество «Пригородная пассажирская компания «Черноземье» (АО «ППК «Черноземье»)**  Юридический адрес: Российская Федерация, 394043, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Ленина, д.104б, нежилое встроенное помещение I в лит. 1А, офис 915  Банковские реквизиты:  ИНН 3664108409 КПП 366601001  ОГРН 1103668042664  ОКПО 69485749  ОКТМО 20701000  р/с 40702810200250005057 в филиале Банка ВТБ (ПАО) в г. Воронеже,  к/с 30101810100000000835  БИК 042007835  Тел/факс (473) 265-16-40/265-16-45  ОГРН 1103668042664 | | **ИСПОЛНИТЕЛЬ** | |
|  | |  | |
| **Генеральный директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Шульгин В.И. /** | | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** | |
| м.п. | | м.п. | |

**Приложение №1**

**к Договору №\_\_\_\_\_\_\_**

**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г.**

**Требования и виды оказываемых услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№П/П** | **Виды услуг** | **срок выполнения** |
| 1. **Содержание услуги по администрированию сервера баз данных АСУ ППК:** | | |
| 1.1. | круглосуточный мониторинг работоспособности серверного оборудования и программного обеспечения в круглосуточном режиме; | В течение 24 часов в день/8760 часов в год |
| 1.2. | своевременное обнаружение, решение инцидентов в работе программного обеспечения АСУ ППК и дополнительных систем: системы оплаты услуг ООО «КиберПлат», системы безналичной оплаты с использованием банковских карт, Мобильного приложения «Пригород» в круглосуточном режиме, в том числе:  - Контроль своевременного проведения транзакций.  - Повторное проведение зависших транзакций или транзакций, в ходе которых произошёл какой-либо сбой.  - Оперативное предоставление Актов технического заключения о причинах сбоев в ходе проведения транзакций (не позднее 6 часов после получения соответствующего запроса от Заказчика). | В течение 24 часов в день/8760 часов в год |
| 1.3. | аудит загрузки/быстродействия ресурсов сервера и инцидентов, выработка рекомендаций по проведению реконфигурации сервера; | 1 раз в месяц |
| 1.4. | обеспечение жизнедеятельности и доступности сервера на программном уровне; | В течение 24 часов в день/8760 часов в год |
| 1.5. | обновление ядра и модулей ядра ОС, применение необходимых настроек и обновление прикладного программного обеспечения; | по мере выхода обновлений |
| 1.6. | организация резервного копирования и восстановления данных АСУ ППК и прикладного программного обеспечения; | 1 раз в день |
| 1.7. | разработка рекомендаций по изменению конфигурации и установке/обновлению прикладного ПО; | по мере выхода обновлений |
| 1.8. | восстановление/инсталляция SQL-сервера, восстановление клиентских частей SQL-сервера; | Не более 6 часов |
| 1.9. | оценка работоспособности JOВов, репликаций, целостности баз данных; | 1 раз в день |
| 1.10 | проверка работоспособности резервного копирования баз данных; | 1 раз в день |
| 1.11. | удаление устаревших данных; | 1 раз в месяц |
| 1.12. | проверка на наличие вирусов, удаление вирусов, восстановление поврежденных файлов; | 1 раз в неделю |
| 1.13. | восстановление ядра операционной системы и профиля конфигурации активного сетевого оборудования после сбоя. | Не более 6 часов |
| 1. **Содержание услуги по сопровождению нормативно-справочной информации Автоматизированной системы управления Пригородной пассажирской компанией (АСУ ППК):** | | |
| 2.1. | Поддержание тарифов на пригородные поезда в актуальном состоянии согласно данных предоставляемых Заказчиком, в т.ч. для мобильного приложения «Пригород»; | Не более 240 часов |
| 2.2. | поддержание в актуальном состоянии базы данных станций, своевременное изменение километровых расстояний, изменений кодов "Экспресс" (ввод по тем станциям, по которым не заведен) согласно данных предоставляемых Заказчиком в т.ч. для мобильного приложения «Пригород»; | Не более 240 часов |
| 2.3. | поддержание расписания движения пригородных поездов в актуальном состоянии, своевременный переход с зимнего на летнее расписание и обратно, изменение маршрутов, отмена поезда, изменение графика движения, изменение составности согласно данных предоставляемых Заказчиком в т.ч. для мобильного приложения «Пригород»; | Не более 240 часов |
| 2.4. | поддержание системы льгот в актуальном состоянии при продаже билетов согласно данных предоставляемых Заказчиком; | Не более 120 часов |
| 2.5. | сопровождение, поддержка в актуальном состоянии логинов/ паролей пользователей АСУ ППК. В исключительных случаях по телефонному звонку ответственного лица Заказчика в будние дни с 07.00 до 16.00 мск времени срок выполнения заявки установлен в два часа. | Не более 72 часов  (в исключительных случаях не более 2 часов) |
| 2.6. | генерация сертификатов безопасности для клиентских устройств по заявкам Заказчика. В исключительных случаях по телефонному звонку ответственного лица Заказчика в будние дни с 07.00 до 16.00 мск времени срок выполнения заявки установлен в два часа | Не более 72 часов  (в исключительных случаях не более 2 часов) |
| 2.7. | обработка и заведение телеграмм от Заказчика; | Не более 72 часов |
| 2.8. | изменение зонной конфигурации; | Не более 120 часов |
| 2.9. | добавление/удаление пользователей клиентских устройств нижнего уровня АСУ ППК с выдачей сертификатов безопасности, логинов и паролей пользователей; | Не более 72 часов |
| 2.10. | разовые услуги, в том числе решение инцидентов связанных с неверной НСИ; | Не более 24 часов |
| 1. **Содержание услуги по организации и сопровождению обновления программного обеспечения (ПО) АСУ ППК:** | | |
| 3.1. | мониторинг и контроль своевременного обновления ПО АСУ ППК до текущей версии, в т.ч. для мобильного приложения «Пригород»; | В течение 24 часов в день/8760 часов в год |
| 3.2. | выкладка обновлений ПО АСУ ППК при выходе новой версии (релиза), в т.ч. для мобильного приложения «Пригород»; | В течение 24 часов после тестирования |
| 3.3. | выкладка обновлений АСУ ППК при выходе новых ревизий, в т.ч. для мобильного приложения «Пригород»; | В течение 24 часов после тестирования |
| 3.4. | создание или корректировка эксплуатационной документации по вышедшему релизу или новым ревизиям, в т.ч. для мобильного приложения «Пригород»; | Не позднее 48 часов до выкладки релиза |
| 3.5. | Процедура обновления ПО АСУ ППК включает в себя: обновление Сервера (включая АРМ ВУ); | В течение 24 часов |
| 1. **Содержание услуг по мониторингу терминалов самообслуживания в части транзакций, проходящих через систему «КиберПлат»:** | | |
| 4.1. | Мониторинг непрошедших платежей: | Один раз в день |
| 4.1.1. | В АРМ Администратора Системы(АС) проведение «зависших» платежей. | Один раз в день |
| 4.1.2. | В АРМ Администратора Системы проверка статуса платежа. | Один раз в день |
| 4.1.3. | В АРМ Финансовой Отчетности проверка статуса платежа. | Один раз в день |
| 4.1.4. | Проверка платежа на сайте Киберплат (при условии предоставления соответствующего доступа Заказчиком). | По заявлению Заказчика в течение 24 часов |
| 4.2. | Анализ непрошедших платежей по заявлениям пассажиров, удаленная перезагрузка терминалов самообслуживания, проверка статуса платежа, повторное проведение «зависших» платежей. | В течение 24 часов (в случае работоспособности терминала) |
| 4.3. | Анализ log-файлов, разбор ситуации с разработчиками, удаление проблемного платежа, возврат через заявление от пользователя. | В течение 120 часов |
| 4.4. | Предоставление Актов технического заключения о причинах сбоя в работе системы «КиберПлат» | В течение 6 часов с момента обращения |
| 1. **Содержание услуг по мониторингу инцидентов, возникающих в работе Мобильного приложения «Пригород»** | | |
| 5.1. | Контроль за проведением «зависших» транзакций при оплате билета приобретаемого через мобильное приложение «Пригород» | круглосуточно |
| 5.2. | Анализ сбоев в работе мобильного приложения «Пригород» по заявлениям пассажиров, в том числе повторное проведение «зависших» транзакций и др. | Не позже 1 суток с момента обращения |
| 5.3. | Анализ log-файлов при возникновении сбоев в работе мобильного приложения «Пригород» по запросам Заказчика, разбор ситуации совместно с разработчиками ПО, для выработки оптимального решения проблемы. | Не позже 3-х рабочих дней с даты обращения |
| 5.4. | Предоставление Актов технического заключения о причинах сбоев в работе Мобильного приложения «Пригород». | В течение 6 часов с момента обращения |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК**  **Генеральный директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /** **Шульгин В.И. /** | | **ИСПОЛНИТЕЛЬ**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** | |
| м.п. | | м.п. | |

**Приложение №2**

**к Договору №\_\_\_\_\_\_\_**

**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г.**

**Форма**

**АКТ №\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.**

**по договору №\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_\_ г.**

Наименование услуг по договору:комплекс услуг по техническому сопровождению программного обеспечения Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компании "АСУ ППК" (далее - Услуги).

Мы, нижеподписавшиеся, от **Заказчика** генеральный директор АО «ППК «Черноземье» **Шульгин Виталий Иванович,** и от **Исполнителя** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, составили настоящий Акт о том, что услуги по договору № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г. за \_\_\_\_\_\_ 201\_ года выполнены в полном объеме, удовлетворяют требованиям Заказчика и в надлежащем порядке оформлены.

В период с «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 201\_ г. по «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г., **ИСПОЛНИТЕЛЬ** оказал, а **ЗАКАЗЧИК** принял, следующие услуги:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование услуг Исполнителя | Дата оказания услуг |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

В соответствии с п. 2.1. Договора стоимость услуг \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_за \_\_\_\_\_\_\_ 201\_ года составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), в том числе НДС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Аванс Заказчиком не выплачивался.

К оплате по настоящему Акту подлежит \_\_\_\_\_\_\_ руб. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), в том числе НДС \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК**  **Генеральный директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /** **Шульгин В.И./** | **ИСПОЛНИТЕЛЬ**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** |

**Приложение № 3**

**к Договору №\_\_\_\_**

**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_\_ г.**

**Порядок взаимодействия и размер штрафных санкций**

* 1. Стороны договорились, что претензию подписывает генеральный директор либо лицо, исполняющее обязанности генерального директора или лицо, замещающее его на основании соответствующей доверенности.
  2. Претензия составляется в письменном виде на имя генерального директора Ответчика.
  3. Претензия должна содержать:
* информацию о должности, фамилии, имени и отчестве специалиста, составившего претензию;
* указание на выявленные недостатки по качеству оказанных услуг, с обоснованием их несоответствия условиям Договора;
* требования к Ответчику;
* подпись и дату составления претензии.
  1. Претензия направляется в бумажном виде с отметкой о дате получения или в виде скан-копии по электронной почте, по адресу, согласованному в письменном виде, с подтверждением получения.
  2. Претензия регистрируется Ответчиком как входящая корреспонденция.
  3. В течение пятнадцати календарных дней Ответчиком должен быть направлен письменный ответ на претензию, содержащий:
* дату составления ответа,
* ссылку на дату составления претензии,
* информацию о признании претензии или отказ в полном или частичном признании претензии с указанием оснований, в соответствии с которыми заявлен отказ,
* подпись генерального директора Ответчика.
  1. Если Ответчиком является Исполнитель:

1.7.1.В случае признания Ответчиком претензии правомочной:

- при составлении Акта оказанных услуг за отчетный месяц применяются штрафные санкции согласно Таблице 1.

- В случае признания Исполнителем претензии неправомочной и при наличии возражений Заказчика по основаниям отказа в удовлетворении требований в течение 5 (пяти) рабочих дней для урегулирования разногласий и вынесения решения назначается комиссия в количестве 2-х человек: один специалист Заказчика и один специалист Исполнителя.

- Решение комиссии является окончательным.

1.8. Если Ответчиком является Заказчик:

- В случае нарушения Заказчиком срока оплаты, Заказчик по требованию Исполнителя выплачивает пени в размере 0,1% от стоимости несвоевременно оплаченных оказанных услуг за каждый день просрочки платежа, но не более 10% от стоимости оказанных услуг, на основании выставленного Исполнителем счета.

**Таблица 1 .**

**Размер штрафных санкций**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Виды услуг | Срок исполнения (час) | | Штраф за нарушение сроков  выполнения работ (руб.) с НДС |
| 1 | Организация ежедневного резервного копирования и восстановления данных АСУ ППК и прикладного программного обеспечения | в течение 6 часов с момента обнаружения инцидента | | 500 |
| 2 | Восстановление/инсталляция SQL-сервера, восстановление клиентских частей SQL-сервера | в течение 6 часов с момента обнаружения инцидента | | 500 |
| 3 | Восстановление ядра операционной системы и профиля конфигурации активного сетевого оборудования после сбоя | в течение 6 часов с момента обнаружения инцидента | | 500 |
| 4 | Выкладка обновлений ПО АСУ ППК при выходе новой версии (релиза) | по мере выхода обновлений | | 500 |
| 5 | Выкладка обновлений АСУ ППК при выходе новых ревизий | Не позднее 24 часов после тестирования | | 500 |
| 6 | Создание или корректировка эксплуатационной документации по вышедшему релизу или новым ревизиям | Не позднее 48 часов до выкладки релиза | | 500 |
| 7 | Заведение актуальных изменений стоимости проезда | в течение 10 (десять) дней с момента предоставления данных Заказчиком Исполнителю | | 500 |
| 8 | Изменение параметров справочника станций, изменение зонной конфигурации станций | в течение 10 (десять) дней с момента предоставления данных Заказчиком Исполнителю | | 500 |
| 9 | Изменение расписания - переход с зимнего расписания на летнее и обратно | в течение 10 (десять) дней с момента предоставления данных Заказчиком Исполнителю | | 500 |
| 10 | Изменение маршрутов, отмена/введение поездов, изменение графиков движения | в течение 10 (десять) дней с момента предоставления данных Заказчиком Исполнителю | | 500 |
| 11 | Обработка поступивших телеграмм | в течение 3 (три) дней с момента предоставления данных Заказчиком Исполнителю | | 500 |
| 12 | Ведение справочника актуальных льгот на пригородные перевозки | в течение 10 (десять) дней с момента предоставления данных Заказчиком Исполнителю; | | 500 |
| 13 | Ведение блока комфортных электропоездов (продажа с указанием мест): изменение схем составов, изменение расписания движения и стоимости проезда, при необходимости административное бронирование мест и переоткрытие продаж | в течение 15 (пятнадцать) дней с момента предоставления данных Заказчиком Исполнителю | | 500 |
| 14 | Работа с пользователями: заведение информации о пользователях в АСУ ППК (пользователей АРМ Верхнего уровня, учетных записей билетных кассиров), выдача логинов и паролей пользователей с соответствующими правами доступа к АСУ ППК, удаление пользователей из системы, смена или повторная выдача логинов паролей к системе. В исключительных случаях по телефонному звонку ответственного лица Заказчика в будние дни с 07.00 до 16.00 мск времени срок выполнения заявки установлен два часа | в течение 3 (три) дней с момента предоставления данных Заказчиком Исполнителю. | | 500 |
| 15 | Работа с клиентскими устройствами: генерация сертификатов безопасности для клиентских устройств. В исключительных случаях по телефонному звонку ответственного лица Заказчика в будние дни с 07.00 до 16.00 мск времени срок выполнения заявки установлен два часа | в течение 3 (три) дней с момента предоставления данных Заказчиком Исполнителю | | 500 |
| 16 | Разовые услуги, в том числе решение инцидентов связанных с неверной НСИ | в течение 1 (один) дня с момента предоставления данных Заказчиком Исполнителю | | 500 |
| 17 | Мониторинг непрошедших платежей:  - В АРМ Администратора Системы проведение «зависших» платежей.  - В АРМ Администратора Системы проверка статуса платежа.  - В АРМ Финансовой Отчетности проверка статуса платежа. | Один раз в день | | 500 |
| 18 | Анализ непрошедших платежей по заявлениям пассажиров, удаленная перезагрузка терминалов самообслуживания, проверка статуса платежа, повторное проведение «зависших» платежей. | В течение 24 часов (в случае работоспособности терминала) | | 1 000 |
| 19 | Анализ log-файлов, разбор ситуации с разработчиками, удаление проблемного платежа, возврат через заявление от пользователя. | В течение 120 часов | | 500 |
| 20 | Предоставление технического заключения о причинах сбоев при проведении платежей | В течении 5 часов с момента обращения | | 500 |
| 21 | Анализ сбоев в работе мобильного приложения «Пригород» по заявлениям пассажиров, в том числе повторное проведение «зависших» транзакций и др. | Не позже 1 суток с момента обращения | | 1 000 |
| 22 | Анализ log-файлов при возникновении сбоев в работе мобильного приложения «Пригород» по запросам Заказчика, разбор ситуации совместно с разработчиками ПО, для выработки оптимального решения проблемы. | Не позже 3-х рабочих дней с даты обращения | | 1 000 |
| 23 | Предоставление Актов технического заключения о причинах сбоев в работе Мобильного приложения «Пригород». | В течение 6 часов с момента обращения | | 500 |
|  | | |  | | | В течение 6 часов с момента обращения | 500 |
| **ЗАКАЗЧИК**  **Генеральный директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /** **Шульгин В.И. /** | | | **ИСПОЛНИТЕЛЬ**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** | | |

**Приложение №4**

**к Договору №\_\_\_\_\_\_\_**

**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_\_ г.**

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ ЦЕНЫ

Мы, нижеподписавшиеся, от **Заказчика**  генеральный директор АО «ППК «Черноземье» **Шульгин Виталий Иванович,** и от **Исполнителя** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, удостоверяем, что Сторонами достигнуто соглашение о стоимости комплекса услуг по техническому сопровождению программного обеспечения Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компании "АСУ ППК" **в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_) рубль \_\_\_ копейки, в т.ч. НДС (18%) – \_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рубля \_\_\_\_ копейки в месяц**.

Общая стоимость настоящего договора составляет **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_) рубль \_\_\_ копейки, в т.ч. НДС (18%) – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рубля \_\_\_ копейки.**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК**  **Генеральный директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /** **Шульгин В.И. /** | **ИСПОЛНИТЕЛЬ**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** |

**Приложение №5**

**к Договору №\_\_\_\_\_\_\_**

**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г.**

**Техническое задание**

**(***формируется в соответствии с требованиями конкурсной документации и техническим предложением участника-победителя открытого конкурса)*

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК**  **Генеральный директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /** **Шульгин В.И. /** | **ИСПОЛНИТЕЛЬ**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** |

Приложение № 10

к конкурсной документации

№21420/ОКЭ-АО «ППК «Черноземье»/2016/ВРЖ

Сведения об опыте оказания услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| год | Реквизиты договора | Контрагент  (с указанием филиала, представительства, подразделения которое выступает от имени юридического лица) | Срок действия договора (момент вступления в силу, срок действия, дата окончательного исполнения) | Сумма договора (в руб., без учета НДС и с учетом НДС с указанием стоимости в год либо иной отчетный период) | Предмет договора (указываются только договоры о наличии требуемого опыта) | Наличие жалоб, претензий, исковых заявлений со стороны контрагента в связи с ненадлежащим исполнением участником обязательств по договору | Сведения об обоснованности и удовлетворении участником требований контрагента по итогам рассмотрения жалоб претензий, исковых заявлений |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Итого: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (сумма прописью) с учетом НДС, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (сумма прописью) без учета НДС.  Имеющий полномочия действовать от имени участника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Полное наименование участника)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Должность, подпись, ФИО)  Печать (при наличии) | | | | | | | |

Приложение № 11

к конкурсной документации

№21420/ОКЭ-АО «ППК «Черноземье»/2016/ВРЖ

Сведения о квалифицированном персонале участника

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Количество специалистов по требуемой специальности | Из них состоят в штате | Номер, дата договора |
|  |  |  |  |

Имеющий полномочия действовать от имени участника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Полное наименование участника)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Должность, подпись, ФИО)

Печать (при наличии)

Приложение № 12

к конкурсной документации

№21420/ОКЭ-АО «ППК «Черноземье»/2016/ВРЖ

Сведения о наличии производственных мощностей, ресурсов

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Основания для использования (договор аренды, право собственности и др.) | Иные требования необходимые для оценки заявки участника или подтверждения квалификации |
|  |  |  |  |

Имеющий полномочия действовать от имени участника\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Полное наименование участника)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Должность, подпись, ФИО)

Печать (при наличии)

Приложение № 13

к конкурсной документации

№21420/ОКЭ-АО «ППК «Черноземье»/2016/ВРЖ

Сведения о наличии технических, сервисных служб

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Адрес местонахождения сервисного центра, сервисной службы | Статус сервисного центра сервисной службы (является ли центр, служба подразделением участника, либо осуществляется сотрудничество на основании договорных отношений) | Среднее время прибытия представителей сервисной службы, среднее время ремонта, рассмотрения сервисным центром | Полномочия (наделен ли правом сервисный центр, сервисная служба осуществлять ремонт данного оборудования | Иные требования необходимые для оценки заявки участника или подтверждения квалификации, в том числе наличие сертификатов |
|  |  |  |  |  |  |

Имеющий полномочия действовать от имени участника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Полное наименование участника)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Должность, подпись, ФИО)

Печать (при наличии)

1. В случае если в рамках лота участник предлагает несколько видов товаров, работ, услуг, относящихся к высокотехнологичным и инновационным, указывается их общая стоимость. [↑](#footnote-ref-1)
2. В случае если в рамках лота участник предлагает несколько видов товаров, работ, услуг, по которым участник является производителем, указывается их общая стоимость. [↑](#footnote-ref-2)