**УТВЕРЖДАЮ**

Председатель комиссии

по осуществлению закупок

АО «ППК «Черноземье»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.А. Васильева

**ИЗМЕНЕНИЯ ОТ 01.12.2021 г.**

**Информируем о внесении изменений в извещение и документацию об осуществлении**

**открытого конкурса № 30673/ОКЭ-АО «ППК «Черноземье»/2021/ВРЖ на оказание комплекса услуг по техническому сопровождению программного обеспечения Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компании «АСУ ППК»**

**Изменения в извещение:**

**Раздел «Порядок, дата начала, дата и время окончания срока подачи заявок на участие в закупке (этапах закупки)» извещения читать в следующей редакции:**

Дата начала подачи заявок – с момента опубликования извещения и документации о закупке на сайтах **«24» ноября 2021 г.**

Дата и время окончания срока подачи заявок –**9 ч. 00 мин. московского времени** **«13» декабря 2021 г.**

Заявки на участие в открытом конкурсе в электронной форме № *30673/ОКЭ-АО «ППК «Черноземье»/2021/ВРЖ* подаются в электронной форме на ЭТЗП.

**Изменения в документацию:**

**1. Приложение №1.1. к конкурсной документации Части 1. «Условия проведения конкурса» по открытому конкурсу № 30673/ОКЭ-АО «ППК «Черноземье»/2021/ВРЖ на оказание комплекса услуг по техническому сопровождению программного обеспечения Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компании «АСУ ППК», читать в следующей редакции:**

|  |
| --- |
| **1. Наименование закупаемых услуг, их количество (объем), цены за единицу услуги и начальная (максимальная) цена договора** |
| **Наименование услуги** | **Ед.изм.** | **Количество (объем)** | **Цена за единицу без учета НДС, руб.** | **Всего без учета НДС, руб.** | **Всего с учетом НДС, руб.** |
| *Оказание комплекса услуг по техническому сопровождению программного обеспечения Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компании "АСУ ППК"* | *Месяц* | *12* | *99 750,00* | *1 197 000,00* | *1 436 400,00* |
| **ИТОГО начальная (максимальная) цена договора (цена лота), руб.** | - | - | - | ***1 197 000,00*** | ***1 436 400,00*** |
| **Обоснование начальной (максимальной) цены договора (цена лота) цены единицы услуги включая информацию о расходах на перевозку, страхование, уплату таможенных пошлин, налогов и других обязательных платежей** | Начальная (максимальная) цена договора, цена единицы услуги сформирована методом сопоставимых рыночных цен (анализ рынка), предусмотренным подпунктом 1 пункта 54 Положения о закупке товаров, работ, услуг для нужд АО «ППК «Черноземье», ивключаетвсе расходы исполнителя связанные с оказанием комплекса услуг по техническому сопровождению программного обеспечения Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компании "АСУ ППК", в том числе, уплату таможенных пошлин, налогов, и других обязательных платежей). |
| **Применяемая при расчете начальной (максимальной) цены ставка НДС** | *20%* |
| **2. Требования к услугам** |
| *Оказание комплекса услуг по техническому сопровождению программного обеспечения Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компании "АСУ ППК"* | Нормативные документы, согласно которым установлены требования | *Нормативные документы:**1. Руководство по эксплуатации Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компании "АСУ ППК" в составе:**1.1. АРМ "Верхнего уровня".**1.2. АРМ «Нижнего уровня» (программное обеспечение устройств продажи и проверки проездных документов).**2. Описание интерфейса взаимодействия оконечных устройств и ЭСУПП АСУ «ЭКСПРЕСС-3».* |
| Технические и функциональные характеристики услуги | *Администрирование сервера баз данных АСУ ППК, в том числе:**1.1. Круглосуточный мониторинг работоспособности серверного оборудования и программного обеспечения.**1.2. Своевременное обнаружение, решение инцидентов в работе программного обеспечения АСУ ППК и дополнительных систем: системы оплаты услуг, системы безналичной оплаты с использованием банковских карт, мобильного приложения «Пригород» в круглосуточном режиме на уровне конфигурации АСУ ППК без анализа и изменения кода программного обеспечения АСУ ППК, в том числе:**- Контроль своевременного проведения транзакций (круглосуточно, 365 дней в году).**- Повторное проведение зависших транзакций или транзакций, в ходе которых произошёл какой-либо сбой (в течении 1 часа с момента обнаружения).**1.3. Аудит загрузки/быстродействия ресурсов сервера и инцидентов, выработка рекомендаций по проведению реконфигурации сервера.**1.4. Обеспечение жизнедеятельности и доступности сервера на программном уровне.**1.5. Обновление ядра и модулей ядра ОС, применение необходимых настроек и обновление прикладного программного обеспечения.**1.6. Организация резервного копирования и восстановления данных АСУ ППК и прикладного программного обеспечения.**1.7. Разработка рекомендаций по изменению конфигурации и установке/обновлению прикладного ПО.**1.8. Восстановление/инсталляция SQL-сервера, восстановление клиентских частей SQL-сервера.**1.9. Оценка работоспособности JOВов, репликаций, целостности баз данных.**1.10. Проверка работоспособности резервного копирования баз данных.**1.11. Удаление устаревших данных.**1.12. Проверка на наличие вирусов, удаление вирусов, восстановление поврежденных файлов.**1.13. Восстановление ядра операционной системы и профиля конфигурации активного сетевого оборудования после сбоя.**2. Сопровождение нормативно-справочной информации АСУ ППК, в том числе:**2.1. Поддержание тарифов на пригородные поезда в актуальном состоянии согласно данных предоставляемых Заказчиком, в том числе для мобильного приложения «Пригород» и API «РЖД Пассажирам».**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 ППК, в том числе для мобильного приложения «Пригород» и API «РЖД Пассажирам».**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 ППК, в том числе для мобильного приложения «Пригород» и API «РЖД Пассажирам».**2.4. Поддержание системы льгот в актуальном состоянии при продаже билетов согласно данных предоставляемых ППК.**2.5. Сопровождение, поддержка в актуальном состоянии логинов/ паролей пользователей АСУ ППК.**2.6. Генерация сертификатов безопасности для клиентских устройств по заявкам Заказчика (не позднее 24 часов с момента подачи заявки).**2.7. Обработка и заведение телеграмм от ППК.**2.8. Изменение зонной конфигурации.**2.9. Добавление/удаление пользователей клиентских устройств нижнего уровня АСУ ППК с выдачей сертификатов безопасности, логинов и паролей пользователей;**2.10. Разовые услуги, в том числе решение инцидентов связанных с неверной НСИ.**3. Организация и сопровождение обновлений программного обеспечения АСУ ППК, в том числе:**3.1. Мониторинг и контроль своевременного обновления ПО АСУ ППК до текущей (актуальной) версии, в том числе для мобильного приложения «Пригород».**3.2. Выкладка обновлений ПО АСУ ППК при выходе новой версии (релиза), в том числе для мобильного приложения «Пригород».**3.3. Выкладка обновлений АСУ ППК при выходе новых ревизий, в том числе для мобильного приложения «Пригород».**3.4. Создание или корректировка эксплуатационной документации по вышедшему релизу или новым ревизиям, в том числе для мобильного приложения «Пригород».* *3.5. Процедура обновления ПО АСУ ППК включает в себя - обновление Сервера (включая АРМ ВУ).**4. Мониторинг терминалов самообслуживания в части транзакций, проходящих через систему оплаты услуг, в том числе: (есть в действующем договоре)**4.1. В АРМ Администратора Системы (АС) проведение «зависших» платежей (в течении 1 часа с момента их обнаружения).**4.2. В АРМ АС проверка статуса платежа (круглосуточно, 365 дней в году).**4.3. В АРМ Финансовой Отчетности проверка статуса платежа (круглосуточно, 365 дней в году).**4.5. Анализ непрошедших платежей по заявлениям пассажиров, удалённая перезагрузка терминалов самообслуживания, проверка статуса платежа, повторное проведение «зависших» платежей (в течении 1 часа с момента обращения).**4.6. Анализ log-файлов, разбор ситуации с разработчиками, удаление проблемного платежа в системе АСУ ППК.**4.7. Предоставление Актов технического заключения о причинах сбоя при безналичной оплате банковской картой и в работе системы оплаты услуг (не позднее 6 часов с момента обращения).**5. Мониторинг инцидентов, возникающих в работе Мобильного приложения «Пригород» и API «РЖД Пассажирам», в том числе:**5.1. Контроль за проведением «зависших» транзакций при оплате билета, приобретаемого через мобильное приложение «Пригород» и API «РЖД Пассажирам» (в течении 1 часа с момента обнаружения).**5.2. Анализ сбоев в работе мобильного приложения «Пригород» и API «РЖД Пассажирам» по заявлениям пассажиров, в том числе повторное проведение «зависших» транзакций и др.**5.3. Анализ log-файлов при возникновении сбоев в работе мобильного приложения «Пригород» и API «РЖД Пассажирам» по запросам Заказчика, разбор ситуации совместно с разработчиками ПО, для выработки оптимального решения проблемы.**5.4. Предоставление Актов технического заключения о причинах сбоя в работе Мобильного приложения «Пригород» и API «РЖД Пассажирам» (не позднее 24 часов с момента обращения).**6. Сопровождения системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт на модулях АРМ «Кассира», «Терминал Самообслуживания»:**6.1. Анализ сбоев в работе системы безналичной оплаты модулей «Терминал самообслуживания», АРМ «Кассира» АСУ ППК.**6.2. Анализ log-файлов при возникновении сбоев в работе системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт, разбор ситуации совместно с разработчиками ПО, для выработки оптимального решения проблемы.**6.3. Предоставление Актов технического заключения о причинах сбоя в работе системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт (не позднее 24 часов с момента обращения).**7. Сопровождение нормативно-справочной информации абонементных билетов, в том числе:**7.1. Администрирование и поддержание в актуальном состоянии справочника километровых, зонных и матричных тарифов на абонементные проездные документы согласно данным, предоставляемым Заказчиком.**7.2. Администрирование и поддержание в актуальном состоянии справочника видов и типов абонементов согласно данным, предоставляемым Заказчиком.**7.3. Администрирование и поддержание в актуальном состоянии справочника привязок применяемых льгот и маршрутов для видов абонементов согласно данным, предоставляемым Заказчиком.**7.4. Администрирование и подержание в актуальном состоянии справочника привязок абонементов по типам устройств согласно данным, предоставляемым Заказчиком.**8. Контроль и обеспечение работоспособности программного модуля оформления абонементных билетов на Бесконтактных смарт-картах (разбор поступающих обращений, анализ Log-файлов и предоставление технических заключений при необходимости).*  |
| Требования к безопасности услуги | *Услуги должны оказываться с соблюдением норм и требований законодательства РФ, Исполнителем имеющим разрешительные документы предоставленным правообладателем АСУ ППК на право осуществления деятельности, предусмотренной конкурсной документацией и настоящим техническим заданием.* |
| Требования к качеству услуги | 1. *Требования к услуге по администрированию сервера АСУ ППК:*
	1. *Работа специалистов технической поддержки в круглосуточном режиме.*
	2. *Мониторинг серверов в круглосуточном режиме.*
	3. *Ежедневное резервное копирование баз данных АСУ ППК и прикладного программного обеспечения на ресурсы указанные заказчиком.*
	4. *Мониторинг загрузки и функционирования серверов для обеспечения максимальной производительности в круглосуточном режиме.*
	5. *Обеспечение жизнедеятельности и доступности сервера на программном уровне.*
	6. *Использование серверного веб - приложения для управления задачами Redmine (RM) или его эквивалента для официального обмена информацией в ходе взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем.*
2. *Требования к оказанию услуги по сопровождению нормативно-справочной информации:*
	1. *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 мобильных приложений «Пригород» и API «РЖД Пассажирам».*
	2. *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* *мобильных приложений «Пригород» и API «РЖД Пассажирам»*
	3. *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 мобильных приложений «Пригород» и API «РЖД Пассажирам».*
	4. *Изменение маршрутов, отмена/введение поездов, изменение графиков движения согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 10 (десять) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений, в том числе мобильных приложений «Пригород» и API «РЖД Пассажирам».*
	5. *Обработка поступивших телеграмм, согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 3 (три) дня до предполагаемой даты вступления в силу изменений.*
	6. *Ведение справочника актуальных льгот на пригородные перевозки согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 15 (пятнадцать) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений.*
	7. *Корректировка НСИ по заявлениям Заказчика, в том числе для мобильных приложений «Пригород» и API «РЖД Пассажирам», а также абонементных билетов.*
	8. *Использование серверного веб - приложения для управления задачами Redmine (RM) или его эквивалента для официального обмена информацией в ходе взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем.*
	9. *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, в течении 48 часов с даты создания соответствующей задачи в системе Redmine.*
	10. *Работа с клиентскими устройствами: введение новых устройств в эксплуатацию, генерация сертификатов безопасности для клиентских устройств, изменение мест расположения устройств, в течении 72 часов с даты создания соответствующей задачи в системе Redmine.*
3. *Требования к оказанию услуги по организации обновления программного обеспечения АСУ ППК, в том числе Мобильного приложения «Пригород»:*
	1. *Доведение до Заказчика информации о новой версии ПО или ревизии с использованием облачного сервиса Redmine (или эквивалент) для официального обмена информацией в ходе взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем.*
	2. *Согласование даты и времени обновления с Заказчиком с использованием облачного сервиса Redmine (или эквивалент) для официального обмена информацией в ходе взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем.*
	3. *Предоставление Заказчику эксплуатационной документации по внесенным изменениям и дополнительному функционалу АСУ ППК.*
	4. *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.*1. *Требования к оказанию услуг по мониторингу терминалов самообслуживания в части транзакций, проходящих по платежам в системе оплаты услуг. (есть в действующем договоре)*
	1. *Проведение зависших (не прошедших) платежей в течении 1 часа с момента обнаружения.*
	2. *Мониторинг статуса платежей – круглосуточно, 365 дней в году.*
	3. *Предоставление Актов технического заключения (при необходимости) в случае возникновения сбоев при проведении платежей – не позднее 6 часов с момента обнаружения.*
2. *Требования к оказанию услуг по мониторингу инцидентов, возникающих в работе мобильных приложений «Пригород» и API «РЖД Пассажирам»:*
	1. *Контроль за проведением «зависших» транзакций при оплате билета, приобретаемого через мобильное приложение «Пригород» и API «РЖД Пассажирам» - в течении 1 часа с момента обнаружения при наличие технической возможности.*
	2. *Предоставление Актов технического заключения о причинах сбоя в работе Мобильного приложения «Пригород» и API «РЖД Пассажирам» (не позднее 24 часов с момента обращения).*
3. *Требования к оказанию услуг по сопровождению системы безналичной оплаты с использованием банковских карт на модулях АРМ «Кассира», «Терминал самообслуживания»~~:~~*
	1. *Мониторинг статуса платежей – круглосуточно, 365 дней в году.*
	2. *Анализ Log-файлов при возникновении сбоев в работе системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт, разбор ситуации совместно с расзработчиком ПО, для выработки оптимального решения проблемы.*
	3. *Предоставление Актов технического заключения о причинах сбоя в работе системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт (не позднее 6 часов с момента обращения).*
	4. *Осуществление взаимодействия в случае возникновения расхождений в отчётности по телефону и через систему «Redmine».*
4. *Требования к оказанию услуги по сопровождению нормативно-справочной информации абонементных билетов:*
	1. *Использование облачного сервиса Redmine (или эквивалент) для официального обмена информацией в ходе взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем.*
	2. *Внесение актуальных изменений в справочник километровых, зонных и матричных тарифов на абонементные проездные документы предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 20 (двадцати) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений.*
	3. *Внесение актуальных изменений в справочник видов и типов абонементов в течение 10 (десяти) календарных дней с момента предоставления Заказчиком соответствующих данных.*
	4. *Администрирование и поддержание в актуальном состоянии справочника привязок применяемых льгот и маршрутов для видов абонементов согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 10 (десять) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений.*
	5. *Внесение актуальных изменений в справочник привязок абонементов по типам устройств, согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 10 (десять) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений.*
 |
| Иные требования связанные с определением соответствия оказываемой услуги потребностям заказчика  | *Не предусмотрены* |
| **3. Требования к результатам** |
| 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.Услуги должны оказываться с надлежащим качеством в соответствии с требованиями, установленными настоящим техническим заданием. Услуги должны оказываться в сроки, установленные настоящей конкурсной документацией. |
| **4.****Место, условия и порядок оказания услуг** |
| Место оказания услуг | На территории 5 областей:- Воронежской области;- Белгородская области;- Тамбовская области;- Липецкая области;- Курская области;в пределах Юго-Восточной железной дороги, в зоне ответственности АО «ППК «Черноземье». |
| Условия оказания услуг | В соответствии с условиями технического задания, проекта договора, а также приложения к техническому заданию.  |
| Сроки оказания услуг | Срок оказания услуг: с 01 января 2022 г. по 31 декабря 2022 г. 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. |
| **5. Форма, сроки и порядок оплаты** |
| Форма оплаты | Оплата осуществляется в безналичной форме путем перечисления денежных средств на счет контрагента. |
| Авансирование | **Авансирование не предусмотрено***Предусмотрено авансирование в размере 30 процентов от суммы договора (от стоимости этапа договора)  в случае, если победитель (лицо, с которым по итогам конкурентной закупки принято решение о заключении договора в установленном настоящей документацией порядке) является участником программы партнерства АО «ППК «Черноземье» с субъектами малого и среднего предпринимательства.* |
| Срок и порядок оплаты | Оплата оказанных услуг производится ежемесячно в течение 45 (сорока пяти) календарных дней с даты получения от контрагента полного комплекта документов, необходимого для осуществления платежа и подтверждающего оказание услуг в отчетном месяце: счета, счета-фактуры (счета-фактура предоставляется в случае если контрагент является плательщиком НДС), акта оказанных услуг, на основании первичных документов, указанных выше, путем перечисления денежных средств на расчетный счет контрагента. Обязательства заказчика по оплате считаются исполненными на дату зачисления денежных средств на расчетный счет контрагента.*Срок оплаты оказанных услуг по договору (отдельному этапу договора), заключенному по результатам закупки с субъектом малого и среднего предпринимательства, должен составлять не более 15 рабочих дней со дня подписания заказчиком документа о приемке оказанной услуги) по договору (отдельному этапу договора).**В случае если победителем конкурса признан участник закупки, на стороне которого выступает несколько физических или юридических лиц, указанный срок оплаты применяется при условии, что все лица, выступающие на стороне победителя, являются субъектами малого и среднего предпринимательства в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 11 декабря 2014 г. № 1352.* |
| **6. Иные требования** |
| 6.1.*Участник должен иметь разрешительные документы* на право осуществления деятельности, предусмотренной конкурсной документацией – право предоставленное правообладателем программы для ЭВМ Автоматизированная система управления пригородной пассажирской компании «АСУ ППК» на оказание услуг по техническому сопровождению программного обеспечения Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компании «АСУ ППК». Правообладателем программы является Акционерное общество «Свердловская пригородная компания".Если участие в закупке принимает несколько лиц на стороне одного участника, разрешительные документы предоставляются на лиц, которые в соответствии с договором простого товарищества осуществляют деятельность, право осуществления которой подтверждается разрешительными документами. При распределении в договоре простого товарищества (договоре о совместной деятельности) обязанностей и вкладов товарищей таким образом, что исполнителями работ (услуг), которые могут выполняться при наличии указанных разрешительных документов, выступают несколько лиц, участник должен представить указанные разрешительные документы на таких лиц. В случае отсутствия распределения обязанностей, вкладов и указания на исполнителей работ (услуг) в договоре простого товарищества (договоре о совместной деятельности), участник должен представить указанные разрешительные документы на всех лиц, выступающих на стороне одного участника.В подтверждение наличия разрешительных документов участник в составе заявки представляет:- лицензионный договор, соглашение или иной документ с правообладателем программы для ЭВМ Автоматизированная система управления пригородной пассажирской компанией «АСУ ППК», либо протокол о намерениях или иной документ о намерениях заключения данного соглашения, подтверждающий право участника на оказание услуг в соответствии с предметом настоящего конкурса. Если срок действия указанного разрешительного документа истек после подачи заявки и до заключения договора, то победитель (участник, с которым заключается договор) обязан предоставить действующий разрешительный документ с проектом договора, подписанным победителем. В случае непредставления указанного документа победитель (участник, с которым заключается договор) признается уклонившимся от заключения договора. Документы должны быть сканированы с оригиналалибо нотариально заверенной копии;6.2. *Участник должен иметь квалифицированный персонал*, прошедший обучение у правообладателя АСУ ППК для оказания услуг по предмету конкурса.В подтверждение наличия квалифицированного персонала участник на дату заключения договора представляет:- копии дипломов, удостоверений или иного документа, подтверждающего прохождение обучения сотрудников у правообладателя Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компанией (АСУ ППК). |
| **7. Расчет стоимости услуг за единицу** |
| Цена за единицу каждого наименования услуг без учета НДС подлежит снижению от начальной пропорционально снижению начальной (максимальной) цены договора (цены лота) без учета НДС, полученному по итогам проведения конкурса (коэффициент тендерного снижения).  |

**2. Приложения №1, №2 и №3 к проекту договора Приложения №1.2. к конкурсной документации Части 1. «Условия проведения конкурса» по открытому конкурсу № 30673/ОКЭ-АО «ППК «Черноземье»/2021/ВРЖ на оказание комплекса услуг по техническому сопровождению программного обеспечения Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компании «АСУ ППК», читать в следующей редакции:**

Приложение №1

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_

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

**Требования и виды оказываемых услуг**

 Требования к услуге установлены следующими документами:

 1.Руководство по эксплуатации Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компании "АСУ ППК" в составе:

 1.1.АРМ "Верхнего уровня".

 1.2.АРМ «Нижнего уровня» (программное обеспечение устройств продажи и проверки проездных документов).

 2. Описание интерфейса взаимодействия оконечных устройств и ЭСУПП АСУ «ЭКСПРЕСС-3».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№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 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, системы безналичной оплаты с использованием банковских карт, мобильного приложения «Пригород» в круглосуточном режиме, в том числе: - Контроль своевременного проведения транзакций (круглосуточно, 365 дней в году). | В течение 24 часов в день/8760 часов в год |
| 1.3. | Своевременное обнаружение, решение инцидентов в работе программного обеспечения АСУ ППК и дополнительных систем: системы оплаты услуг, системы безналичной оплаты с использованием банковских карт, мобильного приложения «Пригород» и API «РЖД Пассажирам» в круглосуточном режиме, в том числе:- Повторное проведение зависших транзакций или транзакций, в ходе которых произошёл какой-либо сбой (в течении 1 часа с момента обнаружения) при наличие технической возможности | В течении 1 (одного) часа с момента обнаружения |
| 1.4. | Своевременное обнаружение, решение инцидентов в работе программного обеспечения АСУ ППК и дополнительных систем: системы оплаты услуг, системы безналичной оплаты с использованием банковских карт, мобильного приложения «Пригород» и API «РЖД Пассажирам» в круглосуточном режиме, в том числе:- Оперативное предоставление Актов технического заключения о причинах сбоев в ходе проведения транзакций (не позднее 6 часов после получения соответствующего запроса от Заказчика) | В течении 6 (шести) часов с момента обнаружения |
| 1.5. | Аудит загрузки/быстродействия ресурсов сервера и инцидентов, выработка рекомендаций по проведению реконфигурации сервера. | 1 раз в месяц |
| 1.6. | Обеспечение жизнедеятельности и доступности сервера на программном уровне. | В течение 24 часов в день/8760 часов в год |
| 1.7. | Обновление ядра и модулей ядра ОС, применение необходимых настроек и обновление прикладного программного обеспечения | по мере выхода обновлений |
| 1.8. | Организация резервного копирования и восстановления данных АСУ ППК и прикладного программного обеспечения. | 1 раз в день |
| 1.9. | Разработка рекомендаций по изменению конфигурации и установке/обновлению прикладного ПО. | по мере выхода обновлений |
| 1.10. | Восстановление/инсталляция SQL-сервера, восстановление клиентских частей SQL-сервера. | Не более 6 (шести) часов |
| 1.11. | Оценка работоспособности JOВов, репликаций, целостности баз данных. | 1 раз в день |
| 1.12. | Проверка работоспособности резервного копирования баз данных. | 1 раз в день |
| 1.13. | Удаление устаревших данных. | 1 раз в месяц |
| 1.14. | Проверка на наличие вирусов, удаление вирусов, восстановление поврежденных файлов. | 1 раз в неделю |
| 1.15. | Восстановление ядра операционной системы и профиля конфигурации активного сетевого оборудования после сбоя. | Не более 6 (шести) 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 том числе для мобильных приложений «Пригород» и API «РЖД Пассажирам». | В течение 24 часов в день/8760 часов в год |
| 2.2. | Заведение актуальных изменений стоимости проезда согласно данных предоставляемых Заказчиком | Не более 360 (трёхсот шестидесяти) часов |
| 2.3. | 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 мобильных приложений «Пригород» и API «РЖД Пассажирам». | В течение 24 часов в день/8760 часов в год |
| 2.4. | Изменение параметров справочника станций, изменение зонной конфигурации станций, согласно данных предоставляемых Заказчиком | Не более 360 (трёхсот шестидесяти) часов |
| 2.5. | 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 мобильных приложений «Пригород» и API «РЖД Пассажирам». | В течение 24 часов в день/8760 часов в год |
| 2.6. | Переход с зимнего расписания на летнее и обратно согласно данных предоставляемых Заказчиком | Не более 480 (четырёхсот восьмидесяти) часов |
| 2.7. | Изменение маршрутов, отмена/введение поездов, изменение графиков движения согласно данных предоставляемых Заказчиком | Не более 240 (двухсот сорока) часов |
| 2.8. | Поддержание системы льгот в актуальном состоянии при продаже билетов согласно данных предоставляемых ППК. | Не более 360 (трёхсот шестидесяти) часов |
| 2.9. | Сопровождение, поддержка в актуальном состоянии логинов/ паролей пользователей АСУ ППК. | В течение 24 часов в день/8760 часов в год |
| 2.10. | 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 | Не более 48 (сорока восьми) часов (в исключительных случаях не более 2 часов) |
| 2.11. | Работа с клиентскими устройствами: введение новых устройств в эксплуатацию, генерация сертификатов безопасности для клиентских устройств, изменение мест расположения устройств | Не более 72 (семидесяти двух) часов (в исключительных случаях не более 2 часов) |
| 2.12. | Обработка и заведение телеграмм от ППК. |  Не более 72 (семидесяти двух) часов |
| 2.13. | Разовые услуги, в том числе решение инцидентов связанных с неверной НСИ. | Не более 6 (шести) 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 (актуальной) версии, в том числе 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 том числе для мобильного приложения «Пригород» (на тестовые ветки). | В течение 24 часов после тестирования |
| 3.3. | Выкладка обновлений ПО АСУ ППК при выходе новой версии (релиза), в том числе для мобильного приложения «Пригород» (на рабочую ветку «Дорогу»). | В течение 06 часов после получения согласования от представителей Заказчика |
| 3.4. | Выкладка обновлений АСУ ППК при выходе новых ревизий, в том числе для мобильного приложения «Пригород» (на тестовые ветки). | В течение 24 часов после тестирования |
| 3.5. | Выкладка обновлений АСУ ППК при выходе новых ревизий, в том числе для мобильного приложения «Пригород» (на рабочую ветку «Дорогу»). | В течение 06 часов после получения согласования от представителей Заказчика |
| 3.6. | Создание или корректировка эксплуатационной документации по вышедшему релизу или новым ревизиям, в том числе для мобильного приложения «Пригород».  | Не позднее 48 часов до выкладки релиза |
| 3.7. | Процедура обновления ПО АСУ ППК включает в себя - обновление Сервера (включая АРМ ВУ). | Не более 06 часов в ночное время (с 00:00 до 06:00) и не более 3 часов в дневное время (06:00 до 24:00) |
| 1. Содержание услуг по мониторингу терминалов самообслуживания в части транзакций, проходящих через систему оплаты услуг:
 |
| 4.1. | Мониторинг непрошедших платежей: | В течение 24 часов в день/8760 часов в год |
| 4.1.1. | В АРМ Администратора Системы(АС) проведение (повторное проведение) «зависших» платежей (транзакций). | В течении 01 часа с момента обнаружения непрошедшего платежа |
| 4.1.2. | В АРМ Администратора Системы проверка статуса платежа. | В течение 24 часов в день/8760 часов в год |
| 4.1.3. | В АРМ Финансовой Отчетности проверка статуса платежа. | Один раз в день |
| 4.2. | Анализ непрошедших платежей по заявлениям пассажиров, удаленная перезагрузка терминалов самообслуживания, проверка статуса платежа, повторное проведение «зависших» платежей. | В течении 01 часа с момента обнаружения непрошедшего платежа |
| 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 оплаты услуг | В течение 6 часов с момента обращения |
| 1. Содержание услуг по мониторингу инцидентов, возникающих в работе Мобильного приложения «Пригород» и РЖД «Пассажирам»
 |
| 5.1. | Контроль за проведением «зависших» транзакций при оплате билета, приобретаемого через мобильное приложение «Пригород» и API «РЖД Пассажирам». | В течение 24 часов в день/8760 часов в год |
| 5.2. | Анализ сбоев в работе мобильного приложения «Пригород» и API «РЖД Пассажирам» по заявлениям (обращениям) пассажиров. | Не позже 1 суток с момента обращения |
| 5.3. | Повторное проведение «зависших» транзакций | В течении 01 часа с момента обнаружения |
| 5.4. | Анализ log-файлов при возникновении сбоев в работе мобильного приложения «Пригород» и «РЖД Пассажирма» по запросам Заказчика, разбор ситуации совместно с разработчиками ПО, для выработки оптимального решения проблемы. | Не позже 3-х рабочих дней с даты обращения |
| 5.5. | Предоставление Актов технического заключения о причинах сбоев в работе Мобильного приложения «Пригород» и API «РЖД Пассажирам». | В течение 6 часов с момента обращения |
| 1. Содержание услуг по сопровождению системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт на модулях АРМ «Кассира», «Терминал Самообслуживания»
 |
| 6.1. | Анализ сбоев в работе системы безналичной оплаты модулей «Терминал самообслуживания», АРМ «Кассира» автоматизированной системы управления пригородной компании по поступающим обращениям. | В течении 24 часов с момента получения информации о сбое |
| 6.2. | Анализ log-файлов при возникновении сбоев в работе системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт, разбор ситуации совместно с разработчиками ПО, для выработки оптимального решения проблемы. | В течении 24 часов с момента получения информации о сбое |
| 6.3. | Предоставление Актов технического заключения о причинах сбоя в работе системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт. | Не позже 6 часов после окончания расследования сбоя, но не позже 30 часов с момента получения информации о сбое |
| 1. Сопровождение нормативно-справочной информации абонементных билетов
 |
| 7.1. | Администрирование и поддержание в актуальном состоянии справочника километровых, зонных и матричных тарифов на абонементные проездные документы согласно данным, предоставляемым Заказчиком. | В течение 24 часов в день/8760 часов в год |
| 7.2. | Администрирование и поддержание в актуальном состоянии справочника видов и типов абонементов согласно данным, предоставляемым Заказчиком. | В течение 24 часов в день/8760 часов в год |
| 7.3. | Администрирование и поддержание в актуальном состоянии справочника привязок применяемых льгот и маршрутов для видов абонементов согласно данным, предоставляемым Заказчиком. | В течение 24 часов в день/8760 часов в год |
| 7.4. | Администрирование и подержание в актуальном состоянии справочника привязок абонементов по типам устройств согласно данным, предоставляемым Заказчиком. | В течение 24 часов в день/8760 часов в год |
| 1. Сопровождение системы оформления льготных билетов
 |
| 8.1. | - Сопровождение льготных профилей и чёрных списков для оформления льготных категорий пассажиров в приложении «РЖД «Пассажирам» | В течение 24 часов в день/8760 часов в год |
| 8.2. | Сопровождение сервисов и справочников для верефикации федеральных льгот с ПФР РФ | Не позже 96 часов с момента обнаружения |

В рамках исполнения обязательств указанных в пунктах №4,5 и 6 таблицы, Исполнитель проводит расследования не более 8 случаев сбоев в месяц, 96 случаев сбоев в год.

|  |  |
| --- | --- |
| ИСПОЛНИТЕЛЬ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.п. | ЗАКАЗЧИК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.п.  |

Приложение № 3

 к Договору №\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_\_ 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 сроковвыполнения 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) | 1000 |
| 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» и по заявлениям пассажиров, в том числе повторное проведение «зависших» транзакций и др. | Не позже 1 суток с момента обращения | 1000 |
| 22 | Анализ log-файлов при возникновении сбоев в работе мобильного приложения «Пригород» и по запросам Заказчика, разбор ситуации совместно с разработчиками ПО, для выработки оптимального решения проблемы. | Не позже 3-х рабочих дней с даты обращения | 1000 |
| 23 | Предоставление Актов технического заключения о причинах сбоев в работе Мобильного приложения «Пригород» и «РЖД Пассажирам». | В течение 6 часов с момента обращения | 500 |

|  |  |
| --- | --- |
| ИСПОЛНИТЕЛЬ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.п. | ЗАКАЗЧИК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / М.п.  |

Приложение №5

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021\_ г.

**Техническое задание**

|  |
| --- |
| **1. Наименование закупаемых услуг, их количество (объем)**  |
| **Наименование услуги** | **Ед.изм.** | **Количество (объем)** |
| *Оказание комплекса услуг по техническому сопровождению программного обеспечения Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компании "АСУ ППК"* | *Месяц* | *12* |
| **2. Требования к услугам** |
| *Оказание комплекса услуг по техническому сопровождению программного обеспечения Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компании "АСУ ППК"* | Нормативные документы, согласно которым установлены требования | *Нормативные документы:**1. Руководство по эксплуатации Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компании "АСУ ППК" в составе:**1.1. АРМ "Верхнего уровня".**1.2. АРМ «Нижнего уровня» (программное обеспечение устройств продажи и проверки проездных документов).**2. Описание интерфейса взаимодействия оконечных устройств и ЭСУПП АСУ «ЭКСПРЕСС-3».* |
| Технические и функциональные характеристики услуги | *Администрирование сервера баз данных АСУ ППК, в том числе:**1.1. Круглосуточный мониторинг работоспособности серверного оборудования и программного обеспечения.**1.2. Своевременное обнаружение, решение инцидентов в работе программного обеспечения АСУ ППК и дополнительных систем: системы оплаты услуг, системы безналичной оплаты с использованием банковских карт, мобильного приложения «Пригород» в круглосуточном режиме на уровне конфигурации АСУ ППК без анализа и изменения кода программного обеспечения АСУ ППК, в том числе:**- Контроль своевременного проведения транзакций (круглосуточно, 365 дней в году).**1.3. Аудит загрузки/быстродействия ресурсов сервера и инцидентов, выработка рекомендаций по проведению реконфигурации сервера.**1.4. Обеспечение жизнедеятельности и доступности сервера на программном уровне.**1.5. Обновление ядра и модулей ядра ОС, применение необходимых настроек и обновление прикладного программного обеспечения.**1.6. Организация резервного копирования и восстановления данных АСУ ППК и прикладного программного обеспечения.**1.7. Разработка рекомендаций по изменению конфигурации и установке/обновлению прикладного ПО.**1.8. Восстановление/инсталляция SQL-сервера, восстановление клиентских частей SQL-сервера.**1.9. Оценка работоспособности JOВов, репликаций, целостности баз данных.**1.10. Проверка работоспособности резервного копирования баз данных.**1.11. Удаление устаревших данных.**1.12. Проверка на наличие вирусов, удаление вирусов, восстановление поврежденных файлов.**1.13. Восстановление ядра операционной системы и профиля конфигурации активного сетевого оборудования после сбоя.**2. Сопровождение нормативно-справочной информации АСУ ППК, в том числе:**2.1. Поддержание тарифов на пригородные поезда в актуальном состоянии согласно данных предоставляемых Заказчиком, в том числе для мобильного приложения «Пригород» и API «РЖД Пассажирам».**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 ППК, в том числе для мобильного приложения «Пригород» и API «РЖД Пассажирам».**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 ППК, в том числе для мобильного приложения «Пригород» и API «РЖД Пассажирам».**2.4. Поддержание системы льгот в актуальном состоянии при продаже билетов согласно данных предоставляемых ППК.**2.5. Сопровождение, поддержка в актуальном состоянии логинов/ паролей пользователей АСУ ППК.**2.6. Генерация сертификатов безопасности для клиентских устройств по заявкам Заказчика (не позднее 24 часов с момента подачи заявки).**2.7. Обработка и заведение телеграмм от ППК.**2.8. Изменение зонной конфигурации.**2.9. Добавление/удаление пользователей клиентских устройств нижнего уровня АСУ ППК с выдачей сертификатов безопасности, логинов и паролей пользователей;**2.10. Разовые услуги, в том числе решение инцидентов связанных с неверной НСИ.**3. Организация и сопровождение обновлений программного обеспечения АСУ ППК, в том числе:**3.1. Мониторинг и контроль своевременного обновления ПО АСУ ППК до текущей (актуальной) версии, в том числе для мобильного приложения «Пригород».**3.2. Выкладка обновлений ПО АСУ ППК при выходе новой версии (релиза), в том числе для мобильного приложения «Пригород».**3.3. Выкладка обновлений АСУ ППК при выходе новых ревизий, в том числе для мобильного приложения «Пригород».**3.4. Создание или корректировка эксплуатационной документации по вышедшему релизу или новым ревизиям, в том числе для мобильного приложения «Пригород».* *3.5. Процедура обновления ПО АСУ ППК включает в себя - обновление Сервера (включая АРМ ВУ).**4. Мониторинг терминалов самообслуживания в части транзакций, проходящих по безналичной оплате банковскими картами и через систему оплаты услуг, в том числе:**4.1. В АРМ Администратора Системы (АС) проведение «зависших» платежей (в течении 1 часа с момента их обнаружения).**4.2. В АРМ АС проверка статуса платежа (круглосуточно, 365 дней в году).**4.3. В АРМ Финансовой Отчетности проверка статуса платежа (круглосуточно, 365 дней в году).**4.5. Анализ непрошедших платежей по заявлениям пассажиров, удалённая перезагрузка терминалов самообслуживания, проверка статуса платежа, повторное проведение «зависших» платежей (в течении 1 часа с момента обращения).**4.6. Анализ log-файлов, разбор ситуации с разработчиками, удаление проблемного платежа в системе АСУ ППК.**4.7. Предоставление Актов технического заключения о причинах сбоя при безналичной оплате банковской картой и в работе системы оплаты услуг (не позднее 6 часов с момента обращения).**5. Мониторинг инцидентов, возникающих в работе Мобильного приложения «Пригород» и API «РЖД Пассажирам», в том числе:**5.1. Контроль за проведением «зависших» транзакций при оплате билета, приобретаемого через мобильное приложение «Пригород» и API «РЖД Пассажирам» (в течении 1 часа с момента обнаружения).**5.2. Анализ сбоев в работе мобильного приложения «Пригород» и API «РЖД Пассажирам» по заявлениям пассажиров, в том числе повторное проведение «зависших» транзакций и др.**5.3. Анализ log-файлов при возникновении сбоев в работе мобильного приложения «Пригород» и API «РЖД Пассажирам» по запросам Заказчика, разбор ситуации совместно с разработчиками ПО, для выработки оптимального решения проблемы.**5.4. Предоставление Актов технического заключения о причинах сбоя в работе Мобильного приложения «Пригород» и API «РЖД Пассажирам» (не позднее 24 часов с момента обращения).**6. Сопровождения системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт на модулях АРМ «Кассира», «Терминал Самообслуживания»:**6.1. Анализ сбоев в работе системы безналичной оплаты модулей «Терминал самообслуживания», АРМ «Кассира» АСУ ППК.**6.2. Анализ log-файлов при возникновении сбоев в работе системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт, разбор ситуации совместно с разработчиками ПО, для выработки оптимального решения проблемы.**6.3. Предоставление Актов технического заключения о причинах сбоя в работе системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт (не позднее 24 часов с момента обращения).**7. Сопровождение нормативно-справочной информации абонементных билетов, в том числе:**7.1. Администрирование и поддержание в актуальном состоянии справочника километровых, зонных и матричных тарифов на абонементные проездные документы согласно данным, предоставляемым Заказчиком.**7.2. Администрирование и поддержание в актуальном состоянии справочника видов и типов абонементов согласно данным, предоставляемым Заказчиком.**7.3. Администрирование и поддержание в актуальном состоянии справочника привязок применяемых льгот и маршрутов для видов абонементов согласно данным, предоставляемым Заказчиком.**7.4. Администрирование и подержание в актуальном состоянии справочника привязок абонементов по типам устройств согласно данным, предоставляемым Заказчиком.**8. Контроль и обеспечение работоспособности программного модуля оформления абонементных билетов на Бесконтактных смарт-картах (разбор поступающих обращений, анализ Log-файлов и предоставление технических заключений при необходимости).* |
| Требования к безопасности услуги | *Услуги должны оказываться с соблюдением норм и требований законодательства РФ, Исполнителем имеющим разрешительные документы предоставленным правообладателем АСУ ППК на право осуществления деятельности, предусмотренной конкурсной документацией и настоящим техническим заданием.* |
| Требования к качеству услуги | 1. *Требования к услуге по администрированию сервера АСУ ППК:*
	1. *Работа специалистов технической поддержки в круглосуточном режиме.*
	2. *Мониторинг серверов в круглосуточном режиме.*
	3. *Ежедневное резервное копирование баз данных АСУ ППК и прикладного программного обеспечения на ресурсы указанные заказчиком.*
	4. *Мониторинг загрузки и функционирования серверов для обеспечения максимальной производительности в круглосуточном режиме.*
	5. *Обеспечение жизнедеятельности и доступности сервера на программном уровне.*
	6. *Использование серверного веб - приложения для управления задачами Redmine (RM) или его эквивалента для официального обмена информацией в ходе взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем.*
2. *Требования к оказанию услуги по сопровождению нормативно-справочной информации:*
	1. *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 мобильных приложений «Пригород» и API «РЖД Пассажирам».*
	2. *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* *мобильных приложений «Пригород» и API «РЖД Пассажирам»*
	3. *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 мобильных приложений «Пригород» и API «РЖД Пассажирам».*
	4. *Изменение маршрутов, отмена/введение поездов, изменение графиков движения согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 10 (десять) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений, в том числе мобильных приложений «Пригород» и API «РЖД Пассажирам».*
	5. *Обработка поступивших телеграмм, согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 3 (три) дня до предполагаемой даты вступления в силу изменений.*
	6. *Ведение справочника актуальных льгот на пригородные перевозки согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 15 (пятнадцать) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений.*
	7. *Корректировка НСИ по заявлениям Заказчика, в том числе для мобильных приложений «Пригород» и API «РЖД Пассажирам», а также абонементных билетов.*
	8. *Использование серверного веб - приложения для управления задачами Redmine (RM) или его эквивалента для официального обмена информацией в ходе взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем.*
	9. *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, в течении 48 часов с даты создания соответствующей задачи в системе Redmine.*
	10. *Работа с клиентскими устройствами: введение новых устройств в эксплуатацию, генерация сертификатов безопасности для клиентских устройств, изменение мест расположения устройств, в течении 72 часов с даты создания соответствующей задачи в системе Redmine.*
3. *Требования к оказанию услуги по организации обновления программного обеспечения АСУ ППК, в том числе Мобильного приложения «Пригород»:*
	1. *Доведение до Заказчика информации о новой версии ПО или ревизии с использованием облачного сервиса Redmine (или эквивалент) для официального обмена информацией в ходе взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем.*
	2. *Согласование даты и времени обновления с Заказчиком с использованием облачного сервиса Redmine (или эквивалент) для официального обмена информацией в ходе взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем.*
	3. *Предоставление Заказчику эксплуатационной документации по внесенным изменениям и дополнительному функционалу АСУ ППК.*
	4. *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.*1. *Требования к оказанию услуг по мониторингу терминалов самообслуживания в части транзакций, проходящих по безналичной оплате и платежам в системе оплаты услуг:*
	1. *Проведение зависших (не прошедших) платежей в течении 1 часа с момента обнаружения.*
	2. *Мониторинг статуса платежей – круглосуточно, 365 дней в году.*
	3. *Предоставление Актов технического заключения (при необходимости) в случае возникновения сбоев при проведении платежей – не позднее 6 часов с момента обнаружения.*
2. *Требования к оказанию услуг по мониторингу инцидентов, возникающих в работе мобильных приложений «Пригород» и API «РЖД Пассажирам»:*
	1. *Контроль за проведением «зависших» транзакций при оплате билета, приобретаемого через мобильное приложение «Пригород» и API «РЖД Пассажирам» - в течении 1 часа с момента обнаружения при наличие технической возможности.*
	2. *Предоставление Актов технического заключения о причинах сбоя в работе Мобильного приложения «Пригород» и API «РЖД Пассажирам» (не позднее 24 часов с момента обращения).*
3. *Требования к оказанию услуг по сопровождению системы безналичной оплаты с использованием банковских карт на модулях АРМ «Кассира», «Терминал самообслуживания*
	1. *Мониторинг статуса платежей – круглосуточно, 365 дней в году.*
	2. *Анализ Log-файлов при возникновении сбоев в работе системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт, разбор ситуации совместно с разработчиком ПО, для выработки оптимального решения проблемы.*
	3. *Предоставление Актов технического заключения о причинах сбоя в работе системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт (не позднее 6 часов с момента обращения). (Есть в действующем договоре)*
	4. *Осуществление взаимодействия в случае возникновения расхождений в отчётности по телефону и через систему «Redmine».*
4. *Требования к оказанию услуги по сопровождению нормативно-справочной информации абонементных билетов:*
	1. *Использование облачного сервиса Redmine (или эквивалент) для официального обмена информацией в ходе взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем.*
	2. *Внесение актуальных изменений в справочник километровых, зонных и матричных тарифов на абонементные проездные документы предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 20 (двадцати) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений.*
	3. *Внесение актуальных изменений в справочник видов и типов абонементов в течение 10 (десяти) календарных дней с момента предоставления Заказчиком соответствующих данных.*
	4. *Администрирование и поддержание в актуальном состоянии справочника привязок применяемых льгот и маршрутов для видов абонементов согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 10 (десять) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений.*
	5. *Внесение актуальных изменений в справочник привязок абонементов по типам устройств, согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 10 (десять) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений.*
 |
| Иные требования связанные с определением соответствия оказываемой услуги потребностям заказчика  | *Не предусмотрены* |

|  |
| --- |
| **3. Требования к результатам** |
| 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 фактуры (*счет-фактура предоставляется в случае если контрагент является плательщиком НДС*).Услуги должны оказываться с надлежащим качеством в соответствии с требованиями, установленными настоящим техническим заданием. Услуги должны оказываться в сроки, установленные настоящей конкурсной документацией. |
| **4.****Место, условия и порядок оказания услуг** |
| Место оказания услуг | На территории 5 областей:- Воронежской области;- Белгородская области;- Тамбовская области;- Липецкая области;- Курская области;в зоне ответственности АО «ППК «Черноземье» на территории Юго-Восточной железной дороги. |
| Условия оказания услуг | В соответствии с условиями технического задания, проекта договора, а также приложения к техническому заданию.  |
| Сроки оказания услуг | Срок оказания услуг: с 01 января 2022 г. по 31 декабря 2022 г. Оказание услуг по предмету настоящего конкурса осуществляется 24 часа в сутки, 7 дней в неделю без перерывов на выходные и праздничные дни в соответствии с условиями, определенными проектом договора. |

# Изменения в Часть 2 «Сроки проведения конкурса, контактные данные»:

**Часть 2. *«*Сроки проведения конкурса, контактные данные*»* по открытому конкурсу № 30673/ОКЭ-АО «ППК «Черноземье»/2021/ВРЖ на оказание комплекса услуг по техническому сопровождению программного обеспечения Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компании «АСУ ППК», читать в следующей редакции:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Параметры закупки | Сведения о закупке |
| 2.1 | Сведения о заказчике | **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:** zeninays@ppkch.ru.**Номер телефона:** 8 (473) 265-16-40 (доб.607).**Организатор:** ОАО «РЖД» в лице Юго – Восточного центра организации закупок – структурного подразделения Центральной дирекции закупок и снабжения – филиала ОАО «РЖД». **Контактные данные:** Ведущий специалист Ильина Мария Александровна.**Адрес электронной почты:**MIlina@serw.ruНомер телефона:8(473)265-20-08, 8(473)265-26-62, 265-25-94, 265-34-74.Номер факса: 8(473)265-36-15. |
| 2.2 | Порядок, место, дата начала и окончания срока подачи заявок | Заявки подаются в порядке, указанном в пункте 3.13 конкурсной документации науниверсальной электронной торговой площадке (на странице данного открытого конкурса на сайте <https://etp.comita.ru>) (далее – электронная площадка, ЭТЗП, сайт ЭТЗП).Дата начала подачи заявок – с момента опубликования извещения и конкурсной документации в Единой информационной системе в сфере закупок (далее – единая информационная система, ЕИС), на сайте www.rzd.ru (раздел «Тендеры») *и на сайте ЭТЗП (*<https://etp.comita.ru>)*, а также на официальном сайте Заказчика* www.ppkch.ru (раздел «Тендеры»)(далее – сайты)**«24» ноября 2021 г.**Дата окончания срока подачи конкурсных заявок – **09 ч. 00 мин. московского времени****«13» декабря 2021 г.** |
| 2.3 | Дата рассмотрения предложений участников конкурса и подведения итогов конкурса | Рассмотрение конкурсных заявок осуществляется **«16» декабря 2021 г.** Подведение итогов конкурса осуществляется **«17» декабря 2021 г.**  |
| 2.4 | 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 3.5 конкурсной документации.Срок направления участниками запросов на разъяснение положений конкурсной документации: с «24» ноября 2021 г. по «7» декабря 2021 г. (включительно).Дата начала срока предоставления участникам разъяснений положений конкурсной документации: «24» ноября 2021 г.Дата окончания срока предоставления участникам разъяснений положений конкурсной документации: 23 часа 59 минут «10» декабря 2021 г. |