**Конкурсная документация открытого конкурса № 27931/ОКЭ - АО «ППК «Черноземье»/2019/ВРЖ**  **на оказание комплекса информационных услуг по поддержке абонентов заказчика в вопросах эксплуатации оборудования АСУ ППК**

Содержание:

Часть 1: Условия проведения конкурса

Часть 2: Сроки проведения конкурса, контактные данные

Часть 3: Порядок проведения конкурса

Приложения:

1. Критерии и порядок оценки и сопоставления заявок
2. Техническое задание
3. Проект(ы) договора(ов)
4. Требования к банкам, чьи гарантии АО «ППК «Черноземье» принимает для обеспечения заявки
5. Требования к банкам, чьи гарантии АО «ППК «Черноземье» принимает для обеспечения надлежащего исполнения договора
6. Формы документов, предоставляемых в составе заявки участника:
	1. Форма заявки участника
	2. Форма технического предложения участника
	3. Форма расписки о получении банковской гарантии в качестве обеспечения заявки
	4. Форма плана привлечения к исполнению договора субподрядчиков (соисполнителей) из числа субъектов малого и среднего предпринимательства
	5. Форма декларации о соответствии критериям отнесения к субъектам малого и среднего предпринимательства
	6. Форма сведений об опыте выполнения работ, оказания услуг, поставки товаров
	7. Форма сведений о квалифицированном персонале участника
	8. Форма сведений о наличии производственных мощностей, ресурсов
	9. Форма сведений о наличии технических, сервисных служб
	10. Форма сведений о наличии филиалов, представительств, иных обособленных подразделений

**УТВЕРЖДАЮ**

Председатель комиссии

по осуществлению закупок

АО «ППК «Черноземье»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.В. Базюра

«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г.

# Часть 1. Условия проведения конкурса

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Параметры конкурентной закупки** | **Условия конкурентной закупки** |
| 1.1 | Способ проведения конкурентной закупки | Открытый конкурс в электронной форме № 27931/ОКЭ - АО «ППК «Черноземье»/2019/ВРЖ. |
| 1.2 | Предмет конкурентной закупки | Оказание комплекса информационных услуг по поддержке абонентов заказчика в вопросах эксплуатации оборудования АСУ ППК |
| 1.3 | Особенности участия в закупке | Особенности участия не предусмотрены |
| 1.4 | Антидемпинговые меры | Антидемпинговые меры не предусмотрены. |
| 1.5 | Обеспечение заявок | Обеспечение заявок не предусмотрено. |
| 1.6 | Обеспечение исполнения договора | Обеспечение исполнения договора не предусмотрено. |
| 1.7 | Подача альтернативных предложений | Не предусмотрена. |
| 1.8 | Приоритет товаров российского происхождения, работ, услуг, выполняемых, оказываемых российскими лицами, по отношению к товарам, происходящим из иностранного государства, работам, услугам, выполняемым, оказываемым иностранными лицами | Приоритет не установлен. |
| 1.9 | Квалификационные требования к участникам закупки | В случае участия в закупке нескольких лиц на стороне одного участника, соответствие квалификационным требованиям рассматривается в совокупности на основании информации, представленной в отношении лиц, выступающих на стороне участника. При этом подтверждение соответствия такого участника квалификационным требованиям осуществляется исходя из договора простого товарищества, представленного в составе заявки. В данном договоре могут быть описаны вклады товарищей, объемы товаров, работ, услуг, которые будут исполняться каждым из товарищей. Сведения о квалификации товарищей учитываются соразмерно вкладу товарища, указанному в договоре простого товарищества.1.9.1. Участник должен иметь опыт по фактически оказанному комплексу информационных услуг по поддержке абонентов в вопросах эксплуатации оборудования АСУ ППК, стоимость которых составляет не менее 20% (двадцати процентов) начальной (максимальной) цены договора (цены лота) без учета НДС, установленной в приложении № 2 конкурсной документации.При этом учитывается стоимость всех оказанных участником закупки (с учетом правопреемственности) информационных услуг (по выбору участника закупки) по поддержке абонентов в вопросах эксплуатации оборудования АСУ ППК*.* В подтверждение опыта *оказания услуг* участник в составе заявки представляет:- документ по форме 6.6 приложения № 6 конкурсной документации о наличии требуемого опыта;и- акты об оказании услуг;и- договоры на оказания услуг (представляются все листы договоров со всеми приложениями);- копии документов, подтверждающих правопреемство в случае предоставления в подтверждение опыта договоров, заключаемых иными лицами, не являющимися участниками закупки (договор о правопреемстве организации, передаточный акт и др.). Документы, перечисленные в пункте 1.9.1 конкурсной документации, представляются в электронной форме и должны быть сканированы с оригинала, нотариально заверенной копии или копии документа, заверенного подписью уполномоченного лица и печатью, при ее наличии.  |
| 1.10  | Критерии и порядок оценки  | Критерии и порядок оценки и сопоставления заявок указаны в приложении № 1 конкурсной документации. |
| 1.11.  | Техническое задание | Сведения о наименовании закупаемых услуг, их количестве (объеме), ценах за единицу услуги, начальной (максимальной) цене договора, расходах участника, нормативных документах, согласно которым установлены требования, технических и функциональных характеристиках услуги, требования к их безопасности, качеству, к результатам, иные требования, связанные с определением соответствия оказываемой услуги потребностям заказчика, место, условия и сроки оказания услуг, форма, сроки и порядок оплаты изложены в техническом задании, являющемся приложением № 2 конкурсной документации.  |
| 1.12 | Изменение количества предусмотренных договором объема услуг при изменении потребности | Изменение количества предусмотренных договором услуг при изменении потребности в услугах на оказание которых заключен договор, допускается в пределах 30% от начальной (максимальной) цены договора (цены лота) без учета НДС.  |
| 1.13 | Выбор победителя | По итогам конкурентной закупки определяется один победитель. |
| 1.14 | Количество договоров и их виды | 1 (один) договор на оказание услуг. |
| 1.15 | Перечень документов, которые предоставляются при заключении договоров | Лицензионный договор, соглашение или иной документ с правообладателем программы для ЭВМ Автоматизированная система управления пригородной пассажирской компанией «АСУ ППК» Акционерным обществом «Свердловская пригородная компания", подтверждающий право участника на оказание услуг в соответствии с предметом настоящего конкурса. |
| 1.16 | Особые условия заключения и исполнения договора | Не требуется. |
| 1.16 | Перечень условий договора, которые могут быть изменены в целях повышения предпочтительности предложений участников | Снижение цены. Указанное условие должно быть отражено в техническом предложении по форме приложения № 3 конкурсной документации. |

## Часть 2. Сроки проведения закупки, контактные данные

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №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:** 2651647@mail.ru.**Номер телефона:** 8 (473) 265-16-40 (доб.607).**Организатор:** ОАО «РЖД» в лице Воронежского регионального отделения Центра организации закупочной деятельности – структурного подразделения ОАО «РЖД». **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. |
| 2.2 | Порядок, место, дата начала и окончания срока подачи заявок, вскрытие заявок | Заявки в электронной форме подаются в порядке, указанном в пункте 3.23 конкурсной документации, на универсальной электронной торговой площадке (на странице данного открытого конкурса на сайте <https://etp.comita.ru>) (далее – электронная площадка, ЭТЗП, сайт ЭТЗП). При подаче заявки в электронной форме общий объём электронных документов не должен превышать 2100 Мбайт.Дата начала подачи заявок – с момента опубликования извещения и конкурсной документации в Единой информационной системе, на сайте www.rzd.ru (раздел «Тендеры»), на сайте ЭТЗП <https://etp.comita.ru>, на официальном сайте Заказчика www.ppkch.ru (раздел «Тендеры») (далее – сайты)**«25» февраля 2019 г.**Дата окончания срока подачи конкурсных заявок – **11 ч. 00 мин. московского времени****«13» марта 2019 г.**Вскрытие конкурсных заявок осуществляется по истечении срока подачи заявок **«13» марта 2019 г.** в **11ч. 00 мин. московского времени** на ЭТЗП (на странице данного открытого конкурса на сайте ЭТЗП)*.*  |
| 2.3 | Место и дата рассмотрения предложений участников конкурса и подведения итогов конкурса | Рассмотрение конкурсных заявок осуществляется **«20» марта 2019 г.**Подведение итогов конкурса осуществляется **«21» марта 2019 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 **«25» февраля 2019 г. по 17 часов 00 минут** **московского времени** «07» марта 2019 г. (включительно).Дата начала срока предоставления участникам разъяснений положений конкурсной документации: **«25» февраля 2019 г.**Дата окончания срока предоставления участникам разъяснений положений конкурсной документации: **17 часов 00 мин московского времени «12» марта 2019 г.** |

##

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  Приложение № 1к конкурсной документацииКритерии и порядок оценки и сопоставления конкурсных заявокПри 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 – 60 баллов | Оценивается путем деления минимальной цены (без учета НДС) из всех предложенных участниками на цену (без учета НДС), предложенную каждым (j-ым) участником, по формуле:  Цmin Бj = ────── \*60, где Цjj = 1…n, n – количество участников;Бj – количество баллов j-ого участника;Цj – цена, предложенная j-ым участником (без учета НДС);Цmin – минимальная цена из всех предложенных участниками (без учета НДС);60 – максимально возможное количество баллов.  |
| 2. | Квалификация участника |
| 2.1. | Опыт участника | Максимальное количество баллов - 25 баллов | Оценивается путем деления стоимости оказанного каждым (j-ым) участником  *компмлекса информационных услуг по поддержке абонентов в вопросах эксплуатации оборудования АСУ ППК* на начальную (максимальную) цену договора (без учета НДС), по формуле: $Б\_{j}=\frac{Цj\_{Σ\_{опыт\_{}}}}{Ц\_{нач.макс.}}\*25$ , гдеБ j – количество баллов j-го участника;Цj Σ опыт – стоимость оказанного j-ым участником комплекса *информационных услуг по поддержке абонентов в вопросах эксплуатации оборудования АСУ ППК* (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. | Квалификация персонала | Максимальное количество баллов - 10 баллов | Оценивается путем деления количества персонала участника, прошедшего обучение у правообладателя Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компанией (АСУ ППК), задействованного в оказании услуг, имеющемся у каждого (j-ого) участника, на максимальное количество персонала, прошедшего обучение у правообладателя Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компанией (АСУ ППК), задействованного в оказании услуг из всех имеющихся у участников:$$A\_{j}=\frac{Пj}{ПmaxN}\*10$$ , гдеJ=1...n, n – количество участниковAj - количество баллов j-ого участника;Пj – количество персонала, прошедшего обучение у правообладателя Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компанией (АСУ ППК), задействованного в выполнении работ/оказании услуг имеющегося у j–ого участника;Пmax – максимальное количество персонала, прошедшего обучение у правообладателя Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компанией (АСУ ППК), задействованного в оказании услуг из всех имеющихся у участников10 – 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 оказанию комплекса информационных услуг по поддержке абонентов в вопросах эксплуатации оборудования АСУ ППК, сертифицированной на соответствие требованиям стандарта ISO, IRIS, иным стандартам.За наличие собственной системы менеджмента качества деятельности по оказанию комплекса информационных услуг по поддержке абонентов в вопросах эксплуатации оборудования АСУ ППК,начисляются баллы, в 2 раза меньше максимального количества баллов.При отсутствии у участника системы менеджмента качества деятельности по оказанию информационных услуг по поддержке абонентов в вопросах эксплуатации оборудования АСУ ППК, баллы не начисляются. |

Оценка заявок осуществляется на основании технического предложения, иных документов, представленных в подтверждение соответствия квалификационным требованиям, требованиям технического задания, а также следующих документов, представляемых участником дополнительно при наличии:- 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.- сведения по форме 6.7. приложения № 6 к конкурсной документации о наличии у участника технического персонала, прошедшего обучение у правообладателя Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компанией (АСУ ППК) для оказания услуг по предмету конкурса.- копии дипломов, удостоверений или иного документа, подтверждающего прохождение обучения сотрудников у правообладателя Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компанией (АСУ ППК).  |

##

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

## Приложение № 2

##  к конкурсной документации

Техническое задание

|  |
| --- |
| **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, рублей** | **Цена за единицу с учетом НДС, рублей** | **Всего без учета НДС, рублей** | **Всего с учетом НДС, рублей** |
| Оказание комплекса информационных услуг по поддержке абонентов заказчика в вопросах эксплуатации оборудования АСУ ППК | Месяц | 12 | 115 322,40 | 138 386,88 | 1 383 868,80 | 1 660 642,56 |
| **ИТОГО начальная (максимальная) цена договора (цена лота)**  | - | - | - | - | 1 383 868,80 | 1 660 642,56 |
| **Порядок формирования начальной (максимальной) цены** | Начальная (максимальная) цена договора включает все расходы, которые могут возникнуть в процессе исполнения договора, в т.ч. стоимость расходных материалов, транспортных расходов, а также расходы на перевозку, страхование и т.п., уплату таможенных пошлин, налогов (кроме НДС), и других обязательных платежей. Стоимость оказания комплекса информационных услуг по поддержке абонентов заказчика в вопросах эксплуатации оборудования АСУ ППК на 2019 год составляет 1 037 901,6 рублей без учёта НДС, 1 245 481, 92 рублей с НДС 20%.Стоимость оказания комплекса информационных услуг по поддержке абонентов заказчика в вопросах эксплуатации оборудования АСУ ППК на 2020 год: 345 967,20 рублей без учёта НДС, 415 160,64 рублей с НДС 20%. |
| **Применяемая при расчете начальной (максимальной) цены ставка НДС** | *20 %.* |
| **2. Требования к услугам** |
| Оказание комплекса информационных услуг по поддержке абонентов заказчика в вопросах эксплуатации оборудования АСУ ППК | Нормативные документы, согласно которым установлены требования | *Требования к услугам не установлены документами, применяемыми в национальной системе стандартизации*  |
| Технические и функциональные характеристики услуги | *Комплекс информационных услуг по поддержке абонентов в вопросах эксплуатации оборудования АСУ ППК* включает в себя виды услуг, указанные *в Таблице ниже:*

|  |  |
| --- | --- |
| *Вид услуг*  | *Требования к оказанию услуг* |
| Консультационные услуги | Ежедневно, в течение 24 часов в сутки (включая выходные и праздничные дни) |
| Координация и контроль процесса «Управления инцидентами» в ходе эксплуатации Системы Абонентом | Ежедневно, в течение 24 часов в сутки (включая выходные и праздничные дни) |
| Формирование и обработку статистики поступивших запросов. | Ежемесячно и по запросу Заказчика |
| Предоставление Заказчику уведомления о необходимости выполнения работ по диагностике АСУ ППК и возможному ремонту оборудования. | По мере возникновения необходимости диагностики  |
| Формирование технических заключений о причинах возникновения ошибки (технической неисправности) в работе АСУ ППК. Формирование технических заключений по  вопросам возникновения неисправностей, связанных с работой:1. Модуля оплаты «CyberPlat».
2. Системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт.
3. Мобильного приложения «Пригород».
 | По мере возникновения ошибок и неисправностей в работе АСУ ППК, в т.ч. модуля оплаты «CyberPlat», системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт,Мобильного приложения «Пригород». По ошибкам возникшим в работе системы CyberPlat – расследование инцидентов и подготовка Актов технического заключения не позже 3 часов с момента обращения.По ошибкам в работе системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт – расследование инцидентов и подготовка Актов технического заключения не позднее 24 часов с момента обращения.По ошибкам в работе мобильного приложения «Пригород» - расследование инцидентов и подготовка Актов технического заключения не позднее 48 часов с момента обращения. |
| Формирование отчетных документов | Ежемесячно и по запросу Заказчика |
| Приём, обработка заявок по техническим неисправностям АСУ ППК. | Ежедневно, в течение 24 часов в сутки включая выходные и праздничные дни. |
| Исполнение заявок по техническим неисправностям АСУ ППК. | Исполнение заявок по мере необходимости, в зависимости от присвоенной заявке категории приоритетности. |

 |
| Требования к безопасности услуги | Не требуется. |
| Требования к качеству услуги | Услуги должны оказываться с надлежащим качеством в соответствии с требованиями, установленными Регламентом оказания услуг, являющегося приложением №1 к настоящему техническому заданию, настоящим техническим заданием и проектом договора. |
|  | Сведения о возможности предоставить эквивалентные товары, работы, услуг. Параметры эквивалентности | *Не требуется* |
|  | Иные требования связанные с определением соответствия оказываемой услуги потребностям заказчика | Требования к оказанию услуг | *В связи с тем, что при оказании услуг по предмету настоящего конкурса, перечнем услуг комплексной информационной поддержки абонентов, определенном настоящей конкурсной документации, предусмотрены консультации технического персонала Заказчика, связанные с программным обеспечением оборудования АСУ ППК (диагностика, ремонт, техническое обслуживание оборудования АСУ ППК, изменением комплектации и перенастройка программного обеспечения оборудования АСУ ППК), у претендента должно быть право, предоставленное правообладателем АСУ ППК на использование программного обеспечения АСУ ППК и/или его компонентов для оказания услуг по предмету настоящего конкурса. Правообладателем Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компанией (АСУ ППК) является АО «Свердловская пригородная компания» (620075, Екатеринбург, ул. Белинского, 56, 2-й подъезд, 2-й этаж).*  |
| Требования к оказанию услуг по консультированию абонентов Заказчика | *- оказание информационных услуг Абонентам обеспечивается круглосуточно семь дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни;**- персонал Исполнителя (оператор) должен соблюдать нормы и правила телефонного делового этикета;**- доведение информации до Абонента должно быть предельно точным с использованием терминологии АСУ ППК;**- консультирование Абонентов по избранному направлению производить по типовым сценариям утверждённым Заказчиком, при этом отклонение оператора от типового сценария возможно в случае возникновения не предусмотренной сценарием ситуации. В случае отклонения от сценария оператор производит консультирование исходя из содержания вопроса.* |
| Требования к оказанию услуг по формированию и обработке статистики поступивших запросов, предоставления уведомлений о необходимости выполнения работ по диагностике АСУ ППК и возможному ремонту оборудования, формированию технических заключений о возможных причинах неисправности и отчетных документов | *- уведомления о необходимости выполнения работ по диагностике Системы и возможному ремонту оборудования формируются по результатам консультаций Абонентов;**- форма уведомлений для каждого типа проблемы согласуется Заказчиком в порядке, предусмотренном для согласования типовых сценариев;**- при изменении типовых сценариев могут возникать новые типы уведомлений, которые согласуются Заказчиком на этапе утверждения нового типового сценария;**- техническое заключение должно быть сформировано и направлено Заказчику не позднее, чем через 3 (три) календарных дня после получения заявки Заказчика с текстом Обращения пользователя Системы. В экстренных (критических) ситуациях, которые привели и способны привести к выходу из строя большого количества оборудования, срок предоставления технического заключения не должен превышать 1 (одних) суток;*  *- техническое заключение по вопросам возникновения неисправностей, связанных с работой модуля оплаты «CyberPlat» должно быть сформировано и направлено Заказчику в течение 3 (трех) часов после получения заявки Заказчика с текстом Обращения пользователя Системы.* |
| Требования к оказанию услуг по приёму и обработке заявок по техническим неисправностям оборудования АСУ ППК | *Заявки Заказчика в зависимости от присвоенной категории приоритетности исполняются в определенные сроки:**- заявки с уровнем приоритета «Критический» должны исполняться (передаваться в работу) не позднее 15 (пятнадцати) минут с момента поступления;**- заявки с уровнем приоритета «Высокий» должны исполняться (передаваться в работу) не позднее 30 (тридцати) минут с момента поступления;**- заявки с уровнем приоритета «Выше среднего» должны исполняться (передаваться в работу) не позднее 01 (одного) часа с момента поступления;**- заявки с уровнем приоритета «Средний» должны исполняться (передаваться в работу) не позднее 06 (шести) часов с момента поступления;**- заявки с уровнем приоритета «Плановый» должны исполняться (передаваться в работу) не позднее 24 (двадцати четырёх) часов с момента поступления.* |
| Требования к обмену техническими документами | *- обмен электронными сообщениями или обмен техническими документами между сотрудниками Исполнителя и специалистами Заказчика производится в соответствии с порядком использования стандартных средств SD и/или электронной почты;**- SD устанавливается на оборудовании Исполнителя и администрируется Исполнителем;**- специалисты Исполнителя и специалисты Заказчика подключаются, как пользователи SD, Исполнителем;**- при обмене техническими документами производится также обмен текстовыми уведомлениями с использованием стандартных средств SD;**- при направлении технического документа создается задача в SD, которая по мере работы с техническими документами меняет статус;**- информация о создании задачи и любом изменении ее статуса или содержания должна направляться по электронной почте на адреса, указанные для каждого пользователя SD, а также - по адресу, согласованному в письменном виде;* *- обращения Абонентов, идентифицированные как инцидент, в случае если инцидент не решён в результате устного консультирования, подлежат обязательной регистрации в SD, приоритезации и назначение ответственных за решение инцидента. Процесс Управления инцидентами подлежит контролю со стороны Исполнителя до момента решения инцидента.* |
| **3. Требования к результатам** |
| Услуги должны быть оказаны надлежащим образом и соответствовать требованиям настоящего технического задания и проекта договора. По окончании каждого календарного месяца, в течение первых 3 (трех) рабочих дней месяца, следующего за отчетным, Исполнитель представляет Заказчику пакет документов: акт оказанных услуг за отчетный месяц, счет и счет-фактуру (*счет-фактура предоставляется в случае если контрагент является плательщиком НДС).* |
| **4.****Место, условия и порядок оказания услуг** |
| Место оказания услуг | На территории 8 областей –- Воронежской области;- Белгородская области;- Тамбовская области;- Липецкая области;- Курская области;- Пензенской области,- Рязанской области,- Саратовской области.в пределах Юго-Восточной железной дороги, Куйбышевской железной дороги, Московской железной дороги, в зоне ответственности Заказчика. |
| Условия оказания услуг | В соответствии с требованиями технического задания, проекта договора. |
| Сроки оказания услуг | Срок оказания услуг с 01 апреля 2019 года по 31 марта 2020 года включительно. |
| **5. Форма, сроки и порядок оплаты** |
| Форма оплаты | Оплата осуществляется в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет контрагента. |
| Авансирование | Авансирование не предусмотрено. |
| 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 (*счет-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.*В случае, если победитель конкурса (лицо, с которым по итогам конкурса принято решение о заключении договора в установленном настоящей документацией порядке) является субъектом малого и среднего предпринимательства в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 11 декабря 2014 г. № 1352 «Об особенностях участия субъектов малого и среднего предпринимательства в закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» срок оплаты поставленных товаров (выполненных работ, оказанных услуг) по договору (отдельному этапу договора), заключенному по результатам закупки с субъектом малого и среднего предпринимательства, должен составлять не более 30 календарных дней со дня подписания заказчиком документа о приемке товара (выполнении работы, оказании 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. Документы, предоставляемые в подтверждение соответствия предлагаемых участником услуг** |
| Участник должен иметь разрешительные документы на право осуществления деятельности, предусмотренной конкурсной документацией.В подтверждение наличия разрешительных документов участник в составе заявки представляет действующие на момент заключения договора по итогам открытого конкурса:- лицензионный договор, соглашение или иной документ с правообладателем программы для ЭВМ Автоматизированная система управления пригородной пассажирской компанией «АСУ ППК» АО «Свердловская пригородная компания" либо протокол о намерениях или иной документ о намерениях заключения данного соглашения, подтверждающий право участника на оказание услуг в соответствии с предметом настоящего конкурса;  |
| **7. Расчет стоимости услуг за единицу** |
| Цена за единицу каждого наименования услуг без учета НДС указывается участником в техническом предложении,оформленном в соответствии с формой 6.2 приложения № 6 конкурсной документации. |

Приложение №1

к техническому заданию

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Во избежание неоднозначного толкования положений настоящего Договора Заказчиком и Исполнителем были согласованы следующие определения различных терминов:

**Абонент** – работник Заказчика или пассажир – пользователь Системы на территории Юго-Восточной железной дороги в зоне ответственности Заказчика, позвонивший по одному из номеров телефона технической поддержки.

**Абонентская плата** – фиксированная стоимость оказания информационных услуг в течение одного месяца за одно обслуживаемое оборудование.

**Акт оказанных услуг** - документ об оказанных услугах за отчетный период, оформленный в установленном порядке.

**АРМ кассира** – программно-аппаратный комплекс для продажи билетов на поезда пригородного сообщения, устанавливаемый в помещении стационарной кассы.

**Голосовое меню** - система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри Call-центра, используя информацию, вводимую клиентом на клавиатуре телефона с помощью тонального набора. Маршрутизация осуществляется на основании согласованного Сторонами на этапе подписания Договора сценария голосового меню.

**Звонок/вызов** – любое соединение технических средств связи Исполнителя и устройства телефонной связи абонента.

**Инженерно-техническое обслуживание системы** – комплекс действий и мероприятий технических специалистов Заказчика и Исполнителя по поддержанию работоспособности АСУ ППК в целом.

**Инженерно-техническое обслуживание выделенных рабочих мест** - комплекс действий и мероприятий технических специалистов Заказчика и Исполнителя по поддержанию работоспособности каждого выделенного рабочего места (АРМ кассира, терминала самообслуживания, информационного киоска, персонального компьютера с ПО АРМ верхнего уровня).

**Инцидент** - любое событие, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества предоставления Сервиса/Услуги в рамках эксплуатации Системы Пользователем.

**Критерий для применения понижающего коэффициента** – согласованное Сторонами при подписании Договора значение показателя качества предоставления услуг.

**Обратный звонок** - звонок по технологии «Обратный вызов», осуществляемый следующим образом: Call-центр, при получении входящего звонка от Абонента, идентифицирует телефонный номер звонящего. На определившийся номер, либо на номер, указанный Абонентом, осуществляется обратный звонок в заданных конкретным случаем условиях (срок для обратного звонка). Абонент принимает входящий вызов и получает консультацию.

**Оператор** – специалист Исполнителя, осуществляющий непосредственное оказание услуг Абоненту путем консультирования или приема информации о возникновении ошибки.

Отчет об оказанных услугах – оформленный надлежащим образом документ, содержащий количество оказанных услуг за определенный период.

**Отчетные документы** – комплект документов, оформленных надлежащим образом, подтверждающий выполнение Услуг за определенный период.

**Отчетный период** – календарный месяц, в котором были оказаны услуги.

**Очередь на соединение (очередь)** - звонки/вызовы, которые либо автоматически, либо в результате выбора абонента ожидают ответа оператора.

**Решение инцидента** - устранение, а в случае невозможности минимизация негативного влияния инцидента на основные функции Системы.

**Статистика запросов** – отчет по обработке входящих и исходящих звонков за определенный период, составленный на основании записи данных об оказанных услугах, статистика запросов должна содержать данные о количестве поступивших звонков, их продолжительности, времени ожидания ответа абонентом, с фиксацией случаев, когда абонент не дождался ответа, о жалобах на качество оказания услуг, поступивших Исполнителю.

**Стоимость услуг, оказанных в отчетном месяце** – сумма денежных средств, которые должен оплатить Заказчик по окончании отчетного периода.

Телефон оператора Исполнителя – номера телефонов Исполнителя, по которым могут позвонить Абоненты, с целью получить информационные услуги. Телефоны оператора Исполнителя могут быть указаны на клиентских устройствах Пользователя, а также на билетах.

**Техническое заключение о причинах возникновения ошибки** – технический документ, оформляемый Исполнителем на основании заявления абонента об ошибке, содержащий описание причины возникновения программной или аппаратной ошибки при эксплуатации системы АСУ ППК и входящих в ней подсистем оплаты «CyberPlat», безналичной оплаты с использованием банковских карт, мобильного приложения «Пригород» и возможные пути ее устранения, подписанный ответственным работником Исполнителя и заверенный печатью предприятия.

**Терминал самообслуживания** - программно-аппаратный комплекс для продажи билетов на поезда пригородного сообщения, приёма платежей с использованием системы «CyberPlat» и безналичной оплаты проезда банковскими картами.

**Модуль оплаты «CyberPlat»** - автоматизированный составляющий элемент системы АСУ ППК, обеспечивающий информационное и технологическое взаимодействие между Заказчиком, Киберплатом, Банком и Получателем платежей при предоставлении Платежных услуг.

**Модуль безналичной оплаты с использованием банковских кар**т – предназначен для осуществления оплаты проездных документов и дополнительных услуг по средствам эквайринга предоставляемого Банком.

**Мобильное приложение «Пригород»** - программное обеспечение для мобильных устройств (смартфонов) работающих на операционных системах Android или IOs и предназначенное для приобретения проездных документов.

**Управление инцидентами** – процесс, направленный на скорейшее восстановление нормального уровня сервиса при эксплуатации Системы с минимально возможными потерями для деятельности Пользователя;

**Система «Redmine»** - Программное обеспечение, которое обеспечивает автоматизацию процессов регистрации, координации и управления инцидентами, а также служит официальным средством обмена информации между Заказчиком, Исполнителем, Пользователем и Абонентами.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

 Комплекс информационных услуг по поддержке абонентов Заказчика в вопросах эксплуатации оборудования АСУ ППК (далее – Услуги) включает в себя:

2.1. Информационную поддержку пассажиров, в вопросах работы оборудования АСУ ППК и использованию ее функций, в том числе:

- Приобретения билетов на поезда пригородного сообщения через Терминалы самообслуживания, входящие в состав АСУ ППК;

- Использования модуля оплаты «CyberPlat» при оплате услуг мобильной связи, в том числе, отслеживание состояния транзакций при платежах;

- Использование модуля безналичной оплаты с использованием банковских карт;

- Использование мобильного приложения «Пригород»;

- Информирования пассажиров о расписании движения пригородного железнодорожного транспорта и последних изменениях в нём;

- Действиях при возникновении нештатных ситуаций в работе оборудования, технических и программных сбоях при приобретении проездных документов и проведении транзакций через модуль оплаты «CyberPlat» с использованием оборудования АСУ ППК;

2.2. Консультации сотрудников компании - в вопросах работы Системы и использованию ее функций, в том числе по:

- Работе оборудования, входящего в состав АСУ ППК;

- Использование модуля оплаты «CyberPlat», в том числе, отслеживание состояния транзакций при платежах, в том числе в режиме реального времени;

- Использование модуля безналичной оплаты с использованием банковских карт;

- Использование мобильного приложения «Пригород»;

 отслеживанию транзакций в системе, в режиме реального времени;

 изменениям расписания движения пригородного железнодорожного транспорта;

 диагностике и устранению возникших неисправностей оборудования АСУ ППК;

 организационным вопросам, связанным с работой оборудования АСУ ППК.

2.3. Консультации технического персонала компании по инженерно-техническому обслуживанию Системы, в том числе по:

 диагностике, ремонту и техническому обслуживанию оборудования, входящего в состав АСУ ППК;

 использованию системы «CyberPlat» при оплате услуг мобильной связи, в том числе, мониторинг состояния транзакций при платежах в режиме реального времени;

 решению проблем в работе модуля оплаты «CyberPlat», в том числе по зависшим (не завершённым вовремя) платежам;

 выдаче технического заключения о причинах возникновения сбоев в работе модуля оплаты «CyberPlat» и не своевременном проведении транзакций;

- Использование модуля безналичной оплаты с использованием банковских карт;

- Использование мобильного приложения «Пригород»;

 выдача Актов технического заключения о причинах возникновения сбоев в работе элементов АСУ ППК;

 изменению комплектации и перенастройке программного обеспечения оборудования;

 вводу в действие новых или дополнительных единиц оборудования, в случае открытия новых пунктов продаж или расширения уже имеющихся;

 контролю соблюдения обслуживающими и подрядными организациям сроков проведения ремонтных работ на оборудовании АСУ ППК;

2.4. Формирование и обработка статистики поступивших запросов о возникших неисправностях в работе комплекса АСУ ППК;

2.5.Предоставление Заказчику уведомления о необходимости выполнения работ по диагностике Системы и возможному ремонту оборудования;

2.6.Формирование технических заключений о причинах возникновения ошибки;

2.7.Формирование отчетных документов;

2.8.Приём и обработку заявок по техническим неисправностям Системы;

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Оказание информационных услуг осуществляется путем устного консультирования Абонентов Пользователя по телефонам операторов Исполнителя: 8(800) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, а также – путем регистрации, приоритезации, обращений Абонентов, идентифицированных как инцидент, координации и контроля процесса «Управления инцидентами» с целью скорейшего решения инцидента, атак же составления технических заключений.

3.2. Оказание информационных услуг Абонентам обеспечивается круглосуточно семь дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни.

3.3. Оказание устного консультирования начинается в момент соединения средств связи Абонента со средствами связи Исполнителя, после чего абонент выбирает конкретное направление консультирования, руководствуясь указаниями голосового меню.

3.4. Консультирование по избранному Абонентом направлению производится в соответствии с типовыми сценариями, утвержденными Заказчиком, при этом отклонение оператора от типового сценария возможно в случае возникновения не предусмотренной сценарием ситуации. В случае отклонения от типового сценария оператор производит консультирование исходя из содержания запроса и предусмотренного эксплуатационной документацией порядка работы с Системой.

3.5. Исполнитель производит анализ частоты возникновения не предусмотренных типовыми сценариями ситуаций и, по мере накопления аналогичных запросов, производит разработку и согласование нового типового сценария или внесение изменений в действующие. Заказчик по результатам оценки качества оказанных услуг или обращений абонентов может указать Исполнителю на необходимость разработки или доработки типовых сценариев.

3.6. Типовые сценарии подлежат утверждению Заказчиком. При заключении договора Исполнитель в порядке обмена электронными сообщениями, установленном Сторонами, направляет Заказчику существующие к моменту заключения договора типовые сценарии, а Заказчик подтверждает их получение. При доработке или разработке новых сценариев Исполнитель в указанном в настоящем пункте порядке направляет их Заказчику, а Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента их получения направляет уведомление об утверждении, либо отказе в утверждении, либо о необходимости дополнительной доработки.

3.7. В случаях, когда это предусмотрено голосовым меню, типовым сценарием, а также при возникновении ситуации, не предусмотренной типовым сценарием и неразрешимой в процессе консультирования, или ошибки, оператор вправе прекратить консультирование, уведомив абонента, что ответ на его запрос будет дан путем совершения обратного звонка.

3.8. Специалисты Заказчика направляют в адрес Исполнителя заявки на проведение анализа возможных причин неисправности Системы на основании Обращений Абонентов.

3.8.1. Обращения Абонентов получаются Заказчиком в письменном или электронном виде и регистрируются в надлежащем порядке.

3.8.2. Обращения Абонентов принимаются написанными в свободной форме.

3.8.3. Обработка Обращений Абонентов происходит в момент поступления, при этом Обращению Абонента присваивается категория приоритетности:

 критический приоритет – аварии серверного и другого оборудования, блокирующие работу всей Системы АСУ ППК или потенциально приводящие к этому, проблемы, связанные с исполнением сформированных транзакций и работой модуля оплаты «CyberPlat», сбои в работе системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт и мобильного приложения «Пригород», инциденты, представляющие опасность для жизни и здоровья пассажиров или пользователей;

 высокий приоритет – массовая неработоспособность оборудования Системы АСУ ППК, полностью блокирующая работу станции или нескольких станций, контроль за проведением транзакций модуля оплаты «CyberPlat», системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт и мобильного приложения «Пригород», в том числе вопросы абонентов о состояния транзакций;

 приоритет выше среднего – массовая не работоспособность оборудования Системы АСУ ППК, при сохранении работоспособности не менее 50% устройств, расположенных на станции, иначе приоритет высокий. Консультирование Абонентов о возможностях и услугах, предоставляемых при работе с модулем оплаты «CyberPlat», системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт и мобильного приложения «Пригород»

;

 средний приоритет – решение инцидентов, связанных с неработоспособностью одной единицы оборудования Системы АСУ ППК, ввод или вывод из эксплуатации оборудования;

 плановый приоритет – заявки, связанные с инцидентами, не блокирующими работу оборудования (предоставление нормативно-справочной информации и др.).

3.8.4. В заявке указывается дата и регистрационный номер Обращения Абонента.

3.8.5. Сроки исполнения заявок в зависимости от присвоенной категории приоритетности:

- Заявки с уровнем приоритете «Критический» должны исполняться (передаваться в работу) не позднее 15 (пятнадцати) минут с момента поступления.

- Заявки с уровнем приоритете «Высокий» должны исполняться (передаваться в работу) не позднее 30 (тридцати) минут с момента поступления.

- Заявки с уровнем приоритета «Выше среднего» должны исполняться (передаваться в работу) не позднее 01 (одного) часа с момента поступления.

- Заявки с уровнем приоритета «Средний» должны исполняться (передаваться в работу) не позднее 06 (шести) часов с момента поступления.

- Заявки с уровнем приоритета «Плановый» должны исполняться (передаваться в работу) не позднее 24 (двадцати четырёх) часов с момента поступления.

3.9. Сотрудники Исполнителя направляют в адрес Заказчика:

• уведомления о необходимости выполнения работ по диагностике Системы и возможному ремонту оборудования;

• технические заключения о причинах возникновения ошибки.

3.9.1. Уведомления о необходимости выполнения работ по диагностике Системы и возможному ремонту оборудования формируются по результатам консультаций Абонентов.

Форма уведомлений для каждого типа проблемы согласуется Заказчиком в порядке, предусмотренном для согласования типовых сценариев.

При изменении типовых сценариев могут возникать новые типы уведомлений, которые согласуются Заказчиком на этапе утверждения нового типового сценария.

3.9.2. Технические заключения о возможных причинах неисправности Системы формируются в ответ на заявку Заказчика с текстом Обращения пользователя Системы.

Техническое заключение формируется по результатам технического анализа возможных причин неисправности Системы.

Техническое заключение должно содержать:

• регистрационный номер;

• дату и время составления;

• ссылку на регистрационный номер и дату получения Обращения пользователя Системы;

• идентификационный номер оборудования, на котором была выявлена неисправность (заводской номер, или системный номер, присвоенный программным обеспечением АСУ ППК данному оборудованию);

• описание способов технического расследования (чтение и анализ Log-файлов устройства за определенный период, чтение и анализ локальных баз данных устройства за определенный период, чтение и анализ статистики сервера Системы и т.д.);

• заключение о возможных причинах возникновения неисправности;

• меры или рекомендации по предотвращению повторения возникновения неисправности;

• печать и подпись с расшифровкой ответственного лица, проводившего техническое расследование;

• приложение, содержащее распечатку информации, на основании которой проводилось техническое расследование.

Техническое заключение должно быть сформировано и направлено Заказчику не позднее, чем через 3 (три) календарных дня после получения заявки Заказчика с текстом Обращения пользователя Системы. В экстренных (критических) ситуациях, которые привели и способны привести к выходу из строя большого количества оборудования, срок предоставления технического заключения не должен превышать 1 (одних) суток.

 Техническое заключение по вопросам возникновения неисправностей, связанных с работой модуля оплаты «CyberPlat» должно быть сформировано и направлено Заказчику в течение 3 (трех) часов после получения заявки Заказчика с текстом Обращения пользователя Системы.

Техническое заключение по вопросам возникновения неисправностей, связанных с работой системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт, должно быть сформировано и направлено Заказчику в течение 24 (двадцати четырёх) часов после получения заявки Заказчика с текстом Обращения пользователя Системы.

 Техническое заключение по вопросам возникновения неисправностей, связанных с работой мобильного приложения «Пригород» должно быть сформировано и направлено Заказчику в течение 48 (сорока восьми) часов после получения заявки Заказчика с текстом Обращения пользователя Системы.

 3.10. Все входящие телефонные звонки должны записываться, при этом Абоненты должны уведомляться о записи телефонных переговоров автоматически перед началом разговора.

 3.11.Хранение записей переговоров Абонентов должно осуществляться в течение 6 (шести) месяцев с даты совершения звонка.

 3.12. Исполнитель обязан обеспечить техническим работникам Заказчика доступ к записям переговоров в автоматическом режиме с использованием соответствующего программного обеспечения.

3.13. Во всех случаях, когда в настоящем договоре предусмотрен обмен электронными сообщениями или обмен техническими документами между сотрудниками Исполнителя и специалистами Заказчика и отсутствует специальная оговорка, стороны подразумевают, что такой обмен производится в соответствии с порядком использования стандартных средств SD и/или электронной почты.

3.14. SD устанавливается на оборудовании Исполнителя и администрируется Исполнителем.

3.15. Специалисты Исполнителя и специалисты Заказчика подключаются, как пользователи SD, Исполнителем.

3.16. При обмене техническими документами производится также обмен текстовыми уведомлениями с использованием стандартных средств SD.

3.17. При направлении технического документа создается задача в SD, которая по мере работы с техническими документами меняет статус.

3.18. Информация о создании задачи и любом изменении ее статуса или содержания должна направляться по электронной почте на адреса, указанные для каждого пользователя SD, а также - по адресу, согласованному в письменном виде.

3.19. Обращения Абонентов, идентифицированные как инцидент, в случае если инцидент не решён в результате устного консультирования, подлежат обязательной регистрации в SD, приоритезации и назначение ответственных за решение инцидента. Процесс Управления инцидентами подлежит контролю со стороны Исполнителя до момента решения инцидента.

3.20.Персонал Исполнителя (Операторы) должен соблюдать нормы и правила телефонного делового этикета (грамотная речь, доброжелательная манера общения, вежливость, не допускать использование слов паразитов, грубости, неуместные личные комментарии).

3.21. Операторы обязаны предельно точно доводить до Абонента информацию используя правильную терминологию АСУ ППК.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 6к конкурсной документации |

6.2 Форма технического предложения участника

Техническое предложение

*Оформляется участником отдельно по каждому лоту*

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

**Наименование участника:** *указать наименование участника, ИНН*

**Номер закупки, номер и предмет лота**

*участник должен указать номер закупки, номер и предмет лота, соответствующие указанным в конкурсной документации*

|  |
| --- |
| **Наименование предложенных товаров, работ, услуг их количество (объем) и предложенная цена договора** |
| **Наименование товара, работы, услуги** | **Ед.изм.** | **Количество (объем)** | **Цена за единицу без учета НДС, рублей** | **Цена за единицу с учетом НДС, рублей** | **Всего без учета НДС, рублей** | **Всего с учетом НДС, рублей** |
| *Указать наименование товара, работы, услуги, с указанием марки, модели, названия* | *Указать ед. изм. согласно ОКЕИ* | *Указать количество (объем) согласно единицам измерения* | *Колонка включается при необходимости (если участник должен указать цены за единицу товара, работы, услуги)**Указать цену в рублях* | *Колонка включается при необходимости (если участник должен указать цены за единицу товара, работы, услуги)**Указать цену в рублях* | *Указать цену в рублях* | *Указать цену в рублях* |
| **ИТОГО** | - | - | - | - | *Указать сумму всего без учета НДС* | *Указать сумму всего с учетом НДС* |
| **Порядок формирования предложенной цены** | Цена договора (цена лота № \_\_) включает *участник должен указать учтены ли в цене расходы, на перевозку, страхование и т.п., уплату таможенных пошлин, налогов (кроме НДС), и других обязательных платежей) в соответствии с порядком формирования начальной (максимальной) цены, указанным в техническом задании конкурсной документации.* |
| **Применяемая****участником ставка НДС** | *Указать применяемую ставку НДС в процентах (для корректного расчета цены с НДС в случае наличия арифметических ошибок при отражении предлагаемой цены)* |
| **Стоимость непосредственно товара (условие поставки – самовывоз со складов поставщиков «Ex Works»)**  | *Участник должен указать:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ сумма прописью) рублей без учета НДС,**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ сумма прописью) рублей с учетом НДС* |
| **Стоимость транспортно-логистических услуг** | *Участник должен указать:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ сумма прописью) рублей без учета НДС,**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ сумма прописью) рублей с учетом НДС* |
| **Характеристики предлагаемых товаров, работ, услуг**  |
| *Указать наименование товара, работы, услуги, с указанием марки, модели, названия.**В случае если товар, работы, услуги являются эквивалентными указать слово «эквивалент», указать марку, модель, название, производителя, а в характеристиках товаров, работ, услуг в обязательном порядке указать конкретные характеристики и их значения, соответствующие требованиям технического задания конкурсной документации (указывается, если в техническом задании конкурсной документации предусмотрена возможность предоставления эквивалентных товаров, работ, услуг)* | Нормативные документы, согласно которым установлены требования | ***Колонка включается в случае, если заказчиком в техническом задании указаны документы, применяемые в национальной системе стандартизации.****Участник должен указать наименование и реквизиты регламентов, иных документов, применяемых в национальной системе стандартизации, которым соответствует предложенный товар (работа, услуга), в соответствии с требованиями технического задания конкурсной документации.**Участник вместо перечисления нормативных документов вправе указать: «\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать наименование участника) настоящим подтверждает, что предлагаемый товар, работы, услуги соответствуют требованиям нормативных документов, указанных в техническом задании конкурсной документации.».* |
| Технические и функциональные характеристики товара, работы, услуги | ***При поставке товаров, выполнении работ, оказании услуг указывается:****Участник должен перечислить характеристики товаров, работ, услуг в соответствии с требованиями технического задания конкурсной документации и указать их конкретные значения.**Например:**«длина товара: составляет \_\_\_ см».****При выполнении работ, оказании услуг может быть указано:*** *Участник вместо перечисления характеристик вправе указать: «\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать наименование участника) настоящим подтверждает, что предлагаемые работы, услуги соответствуют техническим и функциональным требованиям к работам, услугам, указанным в техническом задании конкурсной документации.».* |
| Характеристики товаров, работ, услуг, относящиеся к безопасности | *Участник должен указать характеристики товаров, работ, услуг, в части их безопасности в соответствии с требованиями технического задания конкурсной документации (при необходимости с указанием нормативно-правовых актов, которыми установлены требования).**Участник вместо перечисления характеристик вправе указать: «\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать наименование участника) настоящим подтверждает, что предлагаемый товар, работы, услуги соответствует требованиям к безопасности товаров, работ, услуг, указанным в техническом задании конкурсной документации.».* |
| Характеристики товаров, работ, услуг относящиеся к качеству | *Участник должен указать характеристики товаров, работ, услуг в части их качества в соответствии с требованиями технического задания документации (при необходимости с указанием нормативно-правовых актов, которыми установлены требования).**Участник вместо перечисления характеристик вправе указать: «\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать наименование участника) настоящим подтверждает, что предлагаемый товар, работы, услуги соответствует требованиям к качеству товаров, работ, услуг, указанным в техническом задании конкурсной документации.».* |
| Сведения об упаковке, отгрузке, маркировке, хранению товара | ***Колонка включается при закупке товаров.****Перечислить характеристики в соответствии с требованиями технического задания конкурсной документации с указанием конкретных значений.**Участник вместо перечисления характеристик вправе указать: «\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать наименование участника) настоящим подтверждает, что предлагаемый товар соответствует требованиям к упаковке и отгрузке, указанным в техническом задании конкурсной документации.* |
| Иные характеристики товаров, работ, услуг  | ***Колонка включается в случае, если в техническом задании указаны иные требования к товарам, работам, услугам.*** ***При поставке товаров, выполнении работ, оказании услуг указывается:****Участник должен перечислить характеристики в соответствии с требованиями технического задания конкурсной документации и указать их конкретные значения.****При выполнении работ, оказании услуг может быть указано:*** *Участник вместо перечисления характеристик вправе указать: «\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать наименование участника) настоящим подтверждает, что предлагаемые работы, услуги соответствуют требованиям к работам, услугам, указанным в техническом задании конкурсной документации.».* |
| **Результат поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг** |
| *Участник должен указать гарантируемый результат и согласие с условиями технического задания конкурсной документации.**Например:**при поставке товаров:**«Товары будут поставлены в полном объеме, в установленный срок и в соответствии с предъявляемым требованиям технического задания конкурсной документации, договора».**при оказании услуг:**«По итогам оказания услуг заказчику будет предоставлен отчет в соответствии с требованиями и в сроки, установленные в техническом задании конкурсной документации, договоре».* |
| **Место, условия и порядок поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг** |
| **лот № \_\_\_** |
| Место поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг | *Участник должен указать место поставки товара, выполнения работ, оказания услуг в соответствии с требованиями технического задания.**Участник вместо указания места поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг вправе указать: «\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать наименование участника) настоящим подтверждает, что поставит товар, выполнит работы, окажет услуги в месте(ах), указанном(ых) в техническом задании конкурсной документации.».* |
| Условия поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг | *Участник должен указать условия поставки товара, выполнения работ, оказания услуг в соответствии с требованиями технического задания.**Участник вместо указания условий поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг вправе указать: «\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать наименование участника) настоящим подтверждает, что поставит товар, выполнит работы, окажет услуги в соответствии с условиями поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг, указанными в техническом задании конкурсной документации.* |
| Сроки поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг | *Участник должен указать сроки поставки товара, выполнения работ, оказания услуг в соответствии с требованиями технического задания в формате: ДД.ММ.ГГГГ.**Участник вместо указания сроков поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг вправе указать: «\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать наименование участника) настоящим подтверждает, что поставит товар, выполнит работы, окажет услуги в сроки, указанные в техническом задании конкурсной документации.**В случае, если участнику предоставлялось право указать желаемый срок поставки товара, выполнения работ, оказания услуг, указывается: Участник должен указать срок поставки товара, выполнения работ, оказания услуг, но не больше срока, установленного в техническом задании: «Срок поставки товара, выполнения работ, оказания услуг составляет \_\_ дней (указать конкретное значение)».* |
| **Форма, сроки и порядок оплаты** |
| Форма оплаты | *Участник должен указать форму оплаты по договору в соответствии с требованиями технического задания.**Участник вместо указания формы оплаты вправе указать: «\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать наименование участника) настоящим подтверждает, что согласен с формой оплаты, указанной в техническом задании конкурсной документации.* |
| Авансирование | ***Строка включается в случае, если участнику предоставляется право указать желаемый размер аванса.*** *Участник должен указать размер аванса, но не выше максимально возможного размера, установленного в техническом задании: «Аванс составляет \_\_ % (указать конкретное значение) от цены договора (стоимости этапа договора)».* |
| Срок и порядок оплаты | *Участник должен указать конкретные сроки и порядок оплаты по договору в соответствии с требованиями технического задания.**Участник вместо указания срока и порядка оплаты вправе указать: «\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать наименование участника) настоящим подтверждает, что согласен со сроками и порядком оплаты, указанными в техническом задании конкурсной документации.**В случае, если участнику предоставлялось право указать желаемый срок оплаты, указывается: Участник должен указать срок оплаты, но не меньше срока, установленного в техническом задании: «Срок оплаты составляет \_\_ дней (указать конкретное значение) от \_\_\_\_\_\_».* |
| **Сведения о предоставлении товаров собственного производства, товаров российского происхождения, а также инновационных и высокотехнологичных товаров, работ, услуг** |
| **Наименование показателя** | **Общая стоимость** | **в том числе: *(указать сведения о стоимости на каждый год, в котором выполняются работы, оказываются услуги, поставляются товары*)** |
| на 20\_\_\_ г. | на 20\_\_\_ г. | и т.д. |
| Стоимость товаров, работ, услуг, являющихся инновационными и (или) высокотехнологичными из общего объема предлагаемых товаров, работ, услуг с учетом НДС, рублей | *Указать стоимость в рублях с учетом НДС* | *Указать стоимость в рублях с учетом НДС* | *Указать стоимость в рублях с учетом НДС* | *Указать стоимость в рублях с учетом НДС* |
| Стоимость товаров, произведенных в Российской Федерации, из общего объема предлагаемых товаров с учетом НДС, рублей | *Указать стоимость в рублях с учетом НДС* | *Указать стоимость в рублях с учетом НДС* | *Указать стоимость в рублях с учетом НДС* | *Указать стоимость в рублях с учетом НДС* |
| Стоимость товаров, по которым участник является производителем, из общего объема предлагаемых товаров с учетом НДС, рублей | *Указать стоимость в рублях с учетом НДС* | *Указать стоимость в рублях с учетом НДС* | *Указать стоимость в рублях с учетом НДС* | *Указать стоимость в рублях с учетом НДС* |

Имеющий полномочия подписать техническое предложение участника от имени \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Полное наименование участника)

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

(Должность, подпись, ФИО)

Печать (при наличии)

Приложение № 3

к конкурсной документации

ПРОЕКТ

**Договор №\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

г. Воронеж «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г.

**Акционерное общество «Пригородная пассажирская компания «Черноземье»**, именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,** с одной стороны, и

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,** в дальнейшем именуемое **«Исполнитель»**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны,

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

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель обязуется оказать комплекс информационных услуг по поддержке абонентов Заказчика в вопросах эксплуатации оборудования АСУ ППК.

1.2. Определение понятий и терминов, используемых в настоящем Договоре определены в Регламенте оказания услуг (приложение №1 к настоящему договору).

 1.3. Программно-аппаратный комплекс «Автоматизированная система управления Пригородной пассажирской компанией» (далее – Система) включает в себя следующие элементы:

- сервер системы (сервер АСУ ППК);

- программное обеспечение АРМ «Верхнего уровня»:

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

- программное обеспечение АРМ «Нижнего уровня»:

* Терминалы самообслуживания «Искра-102» (билетопечатающие автоматы)
* Стационарные кассы (АРМ Кассира).
* Комплекты валидации (турникетные комплексы АСОКУПЭ).
* Мобильные кассы (программно-технический комплекс «МК-35Ф»;

- модуль оплаты «CyberPlat»;

- система оплаты проезда с использованием банковских карт;

- мобильное приложение «Пригород»;

- нормативно-справочная информация АСУ ППК.

1.4. Комплекс информационных услуг по поддержке абонентов Заказчика в вопросах эксплуатации оборудования АСУ ППК (далее – Услуги) включает в себя:

* консультации по инженерно-техническому обслуживанию Системы;
* координацию и контроль процесса «Управления инцидентами» в ходе эксплуатации Системы Абонентом;
* консультации Абонентов по вопросам работы Системы и использованию ее функций;
* консультации Абонентов по вопросам работы «CyberPlat»;
* консультирование Абонентов по вопросам работы системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт;
* консультирование Абонентов по вопросам работы мобильного приложения «Пригород»;
* формирование и обработку статистики поступивших запросов;
* предоставление Заказчику уведомления о необходимости выполнения работ по диагностике Системы и возможному ремонту оборудования;
* формирование технических заключений о причинах возникновения ошибок, сбоев в работе системы и отдельных ее компонентов;
* формирование отчетных документов;
* приём и обработку заявок по техническим неисправностям Системы;
* иные услуги предусмотренные Регламентом.

 1.5. Описание комплекса информационных услуг, порядок и условия оказания, определены в Регламенте оказания услуг (далее - Регламент) (Приложение №1 к настоящему договору).

1.6. Срок оказания услуг:

 - начало оказания услуг – 01 апреля 2019 года;

 - окончание оказания услуг – 31 марта 2020 года.

1. **ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И ПРАВА СТОРОН**
	1. **Исполнитель обязуется:**
		1. оказывать услуги своими силами, надлежащим образом, в полном объеме и в сроки в соответствии с условиями Договора и Регламента.
		2. ежемесячно, не позднее 5 числа месяца следующего за отчетным, предоставлять Заказчику Статистику поступивших обращений (запросов) в электронном виде в формате MS Excel, по адресам электронной почты, предоставленным Заказчиком.
		3. оказывать услуги квалифицированными специалистами. Количество специалистов определяется Исполнителем самостоятельно, в зависимости от вида, характера и объема оказываемых услуг;
		4. вести анализ поступающих обращений (запросов) в целях определения увеличения частоты новых однотипных вопросов для разработки новых типовых сценариев обработки запросов;
		5. ежемесячно сдавать Заказчику фактически оказанные услуги по Акту оказанных услуг, в течение первых 3 (трех) рабочих дней месяца, следующего за отчетным, с обязательным предоставлением письменного отчета об оказанных услугах согласно Регламента (приложение №1 к настоящему Договору), а также счета и счет-фактуры;
		6. не переуступать права и обязанности по настоящему Договору без письменного согласия Заказчика;
		7. 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;
		8. не переуступать права требования по настоящему Договору без письменного согласия Заказчика. В случае несоблюдения Исполнителем условия о согласовании уступки прав требования (факторинга), Заказчик имеет право применить штрафные санкции в соответствии с пунктом 4.10 настоящего Договора.
	2. **Исполнитель вправе:**
		1. П*ри исполнении настоящего Договора использовать механизм финансирования под уступку денежного требования (факторинг) в соответствии с положениями Гражданского кодекса и настоящим Договором только после предварительного согласования с Заказчиком. Порядок использования уступки прав требования (факторинга) при исполнении договора определен разделом 10 настоящего договора. (данный пункт включается в договор если контрагент, с которым заключается договор по результатам запроса котировок является субъектом МСП).*
	3. **Заказчик обязуется:**
		1. сообщить Исполнителю адрес электронной почты для предоставления Статистики запросов и иных, предусмотренных настоящим договором уведомлений;
		2. предоставить Исполнителю список уполномоченных представителей, ответственных за организацию взаимодействия по настоящему договору со специальным указанием полномочий на прослушивание телефонных переговоров и исходным данным для формирования Статистики запросов в автоматическом режиме с использованием соответствующего программного обеспечения;
		3. оплатить услуги Исполнителя в порядке и на условиях настоящего Договора;
		4. в случае отсутствия разногласий, производить приемку оказанных услуг путем подписания Акта оказанных услуг в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения от Исполнителя Акта оказанных услуг.

**2.4. Заказчик вправе:**

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

2.4.2 В случае не предоставления Исполнителем информации указанной в п. 2.1.7 настоящего Договора, Заказчик вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке.

1. **ОБЩАЯ СУММА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

 3.1. Полная стоимость услуг включает все расходы, которые могут возникнуть в процессе исполнения договора, в т.ч. стоимость расходных материалов, транспортных расходов, а также расходы на перевозку, страхование и т.п., уплату таможенных пошлин, налогов (кроме НДС), и других обязательных платежей и составляет:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*сумма прописью*) рублей \_\_\_ копеек без учета НДС;

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*сумма прописью*) рублей \_\_\_ копеек, с учетом НДС 20% *(стоимость с учетом НДС указывается в случае, если Исполнитель является плательщиком НДС в соответствии с законодательством Российской Федерации). Е*жемесячная стоимость (абонентская плата) оказываемых информационных услуг определена в Приложении № 2 к настоящему договору.

 3.2. По окончании каждого календарного месяца, в течение первых 3 (трех) рабочих дней месяца, следующего за отчетным, Исполнитель представляет Заказчику пакет документов: акт оказанных услуг за отчетный месяц, счет и счет-фактуру.

 3.3. Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения акта оказанных услуг направляет Исполнителю подписанный акт оказанных услуг или мотивированный отказ от подписания акта оказанных услуг. При наличии мотивированного отказа Заказчика от приемки оказанных услуг составляется акт с перечнем разногласий.

3.4. Авансирование не предусмотрено. Оплата оказанных услуг производится ежемесячно в течение 45 (сорока пяти) календарных дней с даты получения от Исполнителя полного комплекта первичных документов, необходимого для осуществления платежа и подтверждающих оказание услуг в отчетном месяце: счета, счета-фактуры (*счет фактура предоставляется в случае если Исполнитель является плательщиком НДС),* акта оказанных услуг, других документов, предусмотренных договором, на основании полного комплекта документов, указанного выше. Датой оплаты будет считаться день поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

 *В случае, если победитель конкурса (лицо, с которым по итогам конкурса принято решение о заключении договора в установленном настоящей документацией порядке) является субъектом малого и среднего предпринимательства в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 11 декабря 2014 г. № 1352 «Об особенностях участия субъектов малого и среднего предпринимательства в закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» срок оплаты поставленных товаров (выполненных работ, оказанных услуг) по договору (отдельному этапу договора), заключенному по результатам закупки с субъектом малого и среднего предпринимательства, должен составлять не более 30 календарных дней со дня подписания заказчиком документа о приемке товара (выполнении работы, оказании 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.*

 3.5. 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.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТИ СТОРОН**
	1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств по оплате услуг Исполнителя, предусмотренных в настоящем Договоре, Исполнитель имеет право потребовать уплату пени в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от суммы, срок оплаты которой нарушен, за каждый день просрочки исполнения обязательства, но не более 10% (десяти процентов) от суммы, срок оплаты которой нарушен.

4.2. В случае нарушения Исполнителем сроков исполнения заявок, определенных в п.п. 3.8.5. Регламента, Заказчик имеет право потребовать выплату неустойки в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от стоимости Договора, за каждый выявленный случай нарушения сроков исполнения заявок.

4.3. В случае нарушения Исполнителем сроков предоставления Технического заключения по обращениям, связанным с работой модуля оплаты «CyberPlat», определенных п.п. 3.9.2. Регламента, Заказчик имеет право потребовать выплаты неустойки в размере 15 000 (пятнадцать тысяч) рублей 00 копеек за каждый выявленный случай нарушения сроков предоставления Технического заключения.

4.4.В случае возникновения убытков Заказчика, вызванных ненадлежащим выполнением Исполнителем условий настоящего договора или несоответствием результатов оказанных по настоящему Договору услуг, обусловленным Сторонами требованиям, Исполнитель возмещает такие убытки Заказчику в полном объеме.

4.5. В случае предъявления Заказчику со стороны третьих лиц каких-либо претензий и/или требований, которые возникнут или могут возникнуть в результате ненадлежащего выполнения Исполнителем услуг по настоящему Договору, Исполнитель обязуется оградить Заказчика от таких претензий и/или требований и компенсировать все расходы, понесенные Заказчиком на урегулирование таких претензий и/или требований.

4.6. Применение любой меры ответственности, предусмотренной настоящим Договором, должно сопровождаться направлением стороной, чье право нарушено, соответствующего письменного требования претензии (уведомления) виновной стороне, с указанием в ней характера нарушения и расчёта суммы штрафа, иных санкций. Порядок направления претензий определен в разделе 6 настоящего Договора.

4.7. Для целей расчета неустойки по настоящему Договору Стороны применяют стоимость услуг в том размере, в котором такая стоимость оплачена или подлежит оплате по настоящему Договору с учетом НДС *(если Исполнитель является плательщиком НДС)* или без учета НДС *(если Исполнитель не является плательщиком НДС)*.

4.8. В случае нарушения Исполнителем срока представления комплекта первичных документов, указанного в пункте 3.2. настоящего Договора, Исполнитель уплачивает штраф в размере 2,3% от стоимости оказанных услуг, подтвержденной документами, представленными в нарушение установленного Договором срока, в течение 10 (десяти) календарных дней с даты предъявления Заказчиком требования в письменном виде. *(данный пункт включается в договор если контрагент, с которым заключается договор по результатам запроса котировок является субъектом МСП).*

4.9. В случае нарушения Исполнителем срока представления комплекта первичных документов, указанного в пункте 3.2. настоящего Договора, окончательный расчет за оказанные услуги производится в течение 90 (девяноста) календарных дней с даты предоставления комплекта документов. *(данный пункт включается в договор если контрагент, с которым заключается договор по результатам запроса котировок не является субъектом МСП).*

4.10. В случае несоблюдения Исполнителем условий пункта 2.1.8. настоящего Договора, Заказчик имеет право предъявить Исполнителю штрафные санкции в размере не ниже величины убытков или упущенных выгод Заказчика, понесенных в результате данной уступки.

4.11. Уплата штрафных санкций и возмещение убытков не освобождает Стороны от выполнения взятых на себя обязательств по настоящему Договору.

4.12. В случаях, не предусмотренных настоящим Договором, за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1. **ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)**
	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.
	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.
	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.
2. **ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

6.1. Все споры и разногласия, возникающие при исполнении настоящего Договора, решаются Сторонами путем переговоров, которые могут проводиться, в том числе, путем отправления писем по почте.

6.2. Сторона, право которой нарушено, до обращения в суд обязана предъявить другой Стороне претензию в письменном виде с изложением своих требований с указанием в ней характера нарушения, расчёта суммы штрафа, иных санкций, с обязательным приложением подтверждающих документов.

6.3.Претензия направляется по электронной почте и одновременно высылается по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному другой Стороной в разделе 12 настоящего Договора.

Адреса электронной почты Сторон для направления претензий:

- Заказчик: info@ppkch.ru; Исполнитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

6.4.Датой получения претензии считается день вручения почтового отправления претензии Стороне нарушившей права другой Стороны. Срок для ответа на претензию устанавливается 30 календарных дней со дня ее получения.

6.5.Ответ на претензию направляется по электронной почте и одновременно высылается по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному другой Стороной в разделе 12 настоящего Договора.

 6.6.Датой получения ответа на претензию считается день получения почтового отправления ответа на претензию Стороной, направившей претензию.

В случае, если в срок, указанный в настоящем пункте, претензионные требования не будут удовлетворены (полностью или частично), Сторона, право которой нарушено, вправе обратиться с исковым заявлением в Арбитражный суд.

6.7. В случае если споры не урегулированы сторонами с помощью переговоров и в претензионном порядке, то они передаются заинтересованной стороной в Арбитражный суд по месту нахождения ответчика.

1. **ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ, ДОПОЛНЕНИЙ В ДОГОВОР И ПОРЯДОК ЕГО РАСТОРЖЕНИЯ**

7.1. Изменение условий настоящего Договора или досрочное его расторжение возможно по взаимному соглашению Сторон или по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации и настоящим Договором. За 30 (тридцать) календарных дней Сторона, инициирующая расторжение договора, направляет другой Стороне письменное уведомление о расторжении договора.

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

7.3. В случае расторжения настоящего Договора Стороны производят взаиморасчеты с учетом всех произведенных выплат.

7.4. В случае нарушения Исполнителем обязанности, предусмотренной п.п. 2.1.7. 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. **УВЕДОМЛЕНИЯ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**
	1. При оказании услуг стороны обмениваются информацией путем направления электронных сообщений, позволяющих определить отправителя и получателя, а также момент их отправки и получения, порядок обмена сообщениями и используемое при этом программное обеспечение указано в Приложении №1 к настоящему договору. Стороны признают юридическую силу указанных сообщений, аналогично письменным документам, при условии, что сообщения направлены в порядке, предусмотренном настоящим Договором.
	2. Стороны обязаны сохранять конфиденциальность информации, полученной в ходе исполнения настоящего Договора. в течение срока действия настоящего Договора и в течение 5 (пяти) лет после его прекращения и не использовать эту информацию для целей, не связанных с выполнением обязательств по настоящему Договору.
	3. Информация конфиденциального характера, передаваемая Сторонами друг другу, должна иметь реквизиты, свидетельствующие о ее конфиденциальности.
	4. 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.
	5. 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.

 8.6. Стороны не несут ответственности в случае передачи ими информации конфиденциального характера государственным органам, имеющим право ее затребовать в соответствии с законодательством Российской Федерации, если он предварительно уведомит Заказчика об обращении за данной информацией соответствующих государственных органов.

1. **Антикоррупционная оговорка**

 9.1.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.

 9.2.В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений пункта 9.1. 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 9.1. настоящего Договора другой Стороной, ее аффилированными лицами, работниками или посредниками.

 Каналы уведомления Исполнителя о нарушениях каких-либо положений пункта 9.1 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 9.1. настоящего Договора, обязана рассмотреть уведомление и сообщить другой Стороне об итогах его рассмотрения в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения письменного уведомления.

 9.3.Стороны гарантируют осуществление надлежащего разбирательства по фактам нарушения положений пункта 9.1. 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.

 9.4. В случае подтверждения факта нарушения одной Стороной положений пункта 9.1. настоящего Договора и/или неполучения другой Стороной информации об итогах рассмотрения уведомления о нарушении в соответствии с пунктом 9.2. 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. *ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСТУПКИ ПРАВ ТРЕБОВАНИЯ (ФАКТОРИИНГА) ПРИ ИСПОЛНЕНИИ ДОГОВОРА*

*(раздел включается в договор если контрагент, с которым заключается договор по результатам запроса котировок является субъектом МСП)*

*10.1. При исполнении настоящего Договора, Исполнитель вправе использовать механизм финансирования под уступку денежного требования (факторинг) в соответствии с положениями гражданского законодательства Российской Федерации и настоящим Порядком.*

*10.2. При использовании механизма финансирования под уступку денежного требования (факторинга) Исполнитель или финансовый агент направляет Заказчику в письменной форме уведомление об уступке права требования.*

*В уведомлении должно быть определено подлежащее исполнению денежное требование или указан способ его определения, реквизиты договора, заключенного с Исполнителем, а также указано наименование и полные реквизиты контрагента, которому должен быть произведен платеж (ИНН, КПП, расчетный счет, корреспондентский счет, БИК, юридический адрес согласно выписке из ЕГРЮЛ).*

*В целях подтверждения, что уступка денежного требования финансовому агенту действительно имела место, Заказчик запрашивает у Исполнителя соответствующие документы: нотариально заверенную копию договора об уступке денежного требования, заключенного между финансовым агентом и Исполнителем, платежные документы, подтверждающие перечисление финансовым агентом денежных средств в адрес Исполнителя в счет данной уступки права требования и пр.*

*В случае отсутствия подтверждения уступки денежного требования со стороны Исполнителя, Заказчик вправе произвести платеж непосредственно Исполнителю, с которым заключен договор, во исполнение своего обязательства перед последним.*

*Если Заказчик не был уведомлен в письменной форме о состоявшемся переходе прав требования по денежному обязательству к другому лицу (финансовому агенту), финансовый агент несет риск вызванных этим неблагоприятных для него последствий. Обязательство Заказчика прекращается его исполнением Исполнителю (первоначальному кредитору), произведенным до получения уведомления о переходе прав требования к другому лицу.*

*К уведомлению об уступке права требования, направляемому в адрес Заказчика, Исполнитель или финансовый агент прилагает информацию о постановке финансового агента на учет в территориальном органе Федеральной службы по финансовому мониторингу (Росфинмониторинг) в соответствии с* *Постановлением* *Правительства Российской Федерации от 27 января 2014 г. N 58.*

*10.3. Право требования по денежному обязательству может перейти к финансовому агенту частично, если иное не предусмотрено законом, при условии, что соответствующее обязательство Заказчика делимо.*

*10.4. Исполнение денежного требования Заказчиком финансовому агенту освобождает Заказчика от соответствующего обязательства перед Исполнителем.*

*10.5. Заказчик обязан выдвигать против требования финансового агента возражения, которые он имел против Исполнителя (первоначального кредитора), если основания для таких возражений возникли к моменту приемки оказанных услуг по договору с Исполнителем и/или получения уведомления о переходе прав по обязательству к финансовому агенту.*

*Заказчик в разумный срок после получения уведомления об уступке права требования обязан сообщить финансовому агенту о возникновении известных ему оснований для возражений и предоставить ему возможность ознакомления с ними.*

*10.6. В случае обращения финансового агента к Заказчику с требованием произвести платеж Заказчик имеет право предъявить к зачету дебиторскую задолженность (в том числе неустойку, штрафы, пени или иные требования, вытекающие из условий настоящего договора) Исполнителя перед Заказчиком, которая уже имелась ко времени, когда было получено уведомление об уступке требования финансовому агенту или подписаны акты оказанных услуг.*

*10.7. В целях исключения риска невозможности проведения взаимозачета кредиторской задолженности Исполнителя в счет погашения имеющейся по нему дебиторской задолженности перед Заказчиком (в том числе просроченной) с учетом требований финансового агента по оплате, уступка прав требований по договору другому лицу, в том числе последующая уступка денежного требования новым кредиторам, осуществляется в порядке, установленном настоящим договором.*

*10.8. Все расходы на оплату процентов, комиссий финансовому агенту, а также любые иные сборы, связанные с организацией факторинга, должны осуществляться за счет Исполнителя.*

*10.9. Применение факторинга не должно предполагать каких-либо дополнительных штрафных санкций для Заказчика в случае просрочки платежа финансовому агенту, кроме предусмотренных в настоящем договоре.*

*10.10. При исполнении обязательств перед финансовым агентом по договору факторинга Заказчик обязан заблаговременно в установленном порядке внести изменения в информационные и учетные системы Заказчика, необходимые для осуществления платежа.*

*10.11. Положения настоящего Порядка применяются соответственно к последующей уступке денежного требования финансовым агентом.*

# ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 1. Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до 31 марта 2020 года, но в любом случае до полного исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору.
	2. При расторжении настоящего Договора Стороны производят сверку взаиморасчетов между Сторонами на дату расторжения Договора, путем составления и подписания Сторонами Акта сверки взаимных расчетов.
	3. Все изменения и дополнения к Договору действительны только в том случае, если они составлены в письменной форме, подписаны сторонами и скреплены печатью.
	4. В случаях, не предусмотренных Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством.
	5. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон соответственно.
	6. Приложения, являющиеся неотъемлемой частью настоящего Договора:
		1. Приложение № 1 – Регламент оказания услуг.
		2. Приложение № 2 – Протокол согласования договорной цены.
1. **РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН**

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

Приложение №1

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г.

**Регламент оказания услуг**

1. **ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

Во избежание неоднозначного толкования положений настоящего Договора Заказчиком и Исполнителем были согласованы следующие определения различных терминов:

**Абонент** – работник Заказчика или пассажир – пользователь Системы на территории Юго-Восточной железной дороги в зоне ответственности Заказчика, позвонивший по одному из номеров телефона технической поддержки.

**Абонентская плата** – фиксированная стоимость оказания информационных услуг в течение одного месяца за одно обслуживаемое оборудование.

**Акт оказанных услуг** - документ об оказанных услугах за отчетный период, оформленный в установленном порядке.

**АРМ кассира** – программно-аппаратный комплекс для продажи билетов на поезда пригородного сообщения, устанавливаемый в помещении стационарной кассы.

**Голосовое меню** - система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри Call-центра, используя информацию, вводимую клиентом на клавиатуре телефона с помощью тонального набора. Маршрутизация осуществляется на основании согласованного Сторонами на этапе подписания Договора сценария голосового меню.

**Звонок/вызов** – любое соединение технических средств связи Исполнителя и устройства телефонной связи абонента.

**Инженерно-техническое обслуживание системы** – комплекс действий и мероприятий технических специалистов Заказчика и Исполнителя по поддержанию работоспособности АСУ ППК в целом.

**Инженерно-техническое обслуживание выделенных рабочих мест** - комплекс действий и мероприятий технических специалистов Заказчика и Исполнителя по поддержанию работоспособности каждого выделенного рабочего места (АРМ кассира, терминала самообслуживания, информационного киоска, персонального компьютера с ПО АРМ верхнего уровня).

**Инцидент** - любое событие, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества предоставления Сервиса/Услуги в рамках эксплуатации Системы Пользователем.

**Критерий для применения понижающего коэффициента** – согласованное Сторонами при подписании Договора значение показателя качества предоставления услуг.

**Обратный звонок** - звонок по технологии «Обратный вызов», осуществляемый следующим образом: Call-центр, при получении входящего звонка от Абонента, идентифицирует телефонный номер звонящего. На определившийся номер, либо на номер, указанный Абонентом, осуществляется обратный звонок в заданных конкретным случаем условиях (срок для обратного звонка). Абонент принимает входящий вызов и получает консультацию.

**Оператор** – специалист Исполнителя, осуществляющий непосредственное оказание услуг Абоненту путем консультирования или приема информации о возникновении ошибки.

Отчет об оказанных услугах – оформленный надлежащим образом документ, содержащий количество оказанных услуг за определенный период.

**Отчетные документы** – комплект документов, оформленных надлежащим образом, подтверждающий выполнение Услуг за определенный период.

**Отчетный период** – календарный месяц, в котором были оказаны услуги.

**Очередь на соединение (очередь)** - звонки/вызовы, которые либо автоматически, либо в результате выбора абонента ожидают ответа оператора.

**Решение инцидента** - устранение, а в случае невозможности минимизация негативного влияния инцидента на основные функции Системы.

**Статистика запросов** – отчет по обработке входящих и исходящих звонков за определенный период, составленный на основании записи данных об оказанных услугах, статистика запросов должна содержать данные о количестве поступивших звонков, их продолжительности, времени ожидания ответа абонентом, с фиксацией случаев, когда абонент не дождался ответа, о жалобах на качество оказания услуг, поступивших Исполнителю.

**Стоимость услуг, оказанных в отчетном месяце** – сумма денежных средств, которые должен оплатить Заказчик по окончании отчетного периода.

Телефон оператора Исполнителя – номера телефонов Исполнителя, по которым могут позвонить Абоненты, с целью получить информационные услуги. Телефоны оператора Исполнителя могут быть указаны на клиентских устройствах Пользователя, а также на билетах.

**Техническое заключение о причинах возникновения ошибки** – технический документ, оформляемый Исполнителем на основании заявления абонента об ошибке, содержащий описание причины возникновения программной или аппаратной ошибки при эксплуатации системы АСУ ППК и входящих в ней подсистем оплаты «CyberPlat», безналичной оплаты с использованием банковских карт, мобильного приложения «Пригород» и возможные пути ее устранения, подписанный ответственным работником Исполнителя и заверенный печатью предприятия.

**Терминал самообслуживания** - программно-аппаратный комплекс для продажи билетов на поезда пригородного сообщения, приёма платежей с использованием системы «CyberPlat» и безналичной оплаты проезда банковскими картами.

**Модуль оплаты «CyberPlat»** - автоматизированный составляющий элемент системы АСУ ППК, обеспечивающий информационное и технологическое взаимодействие между Заказчиком, Киберплатом, Банком и Получателем платежей при предоставлении Платежных услуг.

**Модуль безналичной оплаты с использованием банковских кар**т – предназначен для осуществления оплаты проездных документов и дополнительных услуг по средствам эквайринга предоставляемого Банком.

**Мобильное приложение «Пригород»** - программное обеспечение для мобильных устройств (смартфонов) работающих на операционных системах Android или IOs и предназначенное для приобретения проездных документов.

**Управление инцидентами** – процесс, направленный на скорейшее восстановление нормального уровня сервиса при эксплуатации Системы с минимально возможными потерями для деятельности Пользователя;

**Система «Redmine»** - Программное обеспечение, которое обеспечивает автоматизацию процессов регистрации, координации и управления инцидентами, а также служит официальным средством обмена информации между Заказчиком, Исполнителем, Пользователем и Абонентами.

**2.** **ПЕРЕЧЕНЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ**

 Комплекс информационных услуг по поддержке абонентов Заказчика в вопросах эксплуатации оборудования АСУ ППК (далее – Услуги) включает в себя:

2.1. Информационную поддержку пассажиров, в вопросах работы оборудования АСУ ППК и использованию ее функций, в том числе:

- Приобретения билетов на поезда пригородного сообщения через Терминалы самообслуживания, входящие в состав АСУ ППК;

- Использования модуля оплаты «CyberPlat» при оплате услуг мобильной связи, в том числе, отслеживание состояния транзакций при платежах;

- Использование модуля безналичной оплаты с использованием банковских карт;

- Использование мобильного приложения «Пригород»;

- Информирования пассажиров о расписании движения пригородного железнодорожного транспорта и последних изменениях в нём;

- Действиях при возникновении нештатных ситуаций в работе оборудования, технических и программных сбоях при приобретении проездных документов и проведении транзакций через модуль оплаты «CyberPlat» с использованием оборудования АСУ ППК;

2.2. Консультации сотрудников компании - в вопросах работы Системы и использованию ее функций, в том числе по:

- Работе оборудования, входящего в состав АСУ ППК;

- Использование модуля оплаты «CyberPlat», в том числе, отслеживание состояния транзакций при платежах, в том числе в режиме реального времени;

- Использование модуля безналичной оплаты с использованием банковских карт;

- Использование мобильного приложения «Пригород»;

 отслеживанию транзакций в системе, в режиме реального времени;

 изменениям расписания движения пригородного железнодорожного транспорта;

 диагностике и устранению возникших неисправностей оборудования АСУ ППК;

 организационным вопросам, связанным с работой оборудования АСУ ППК.

2.3. Консультации технического персонала компании по инженерно-техническому обслуживанию Системы, в том числе по:

 диагностике, ремонту и техническому обслуживанию оборудования, входящего в состав АСУ ППК;

 использованию системы «CyberPlat» при оплате услуг мобильной связи, в том числе, мониторинг состояния транзакций при платежах в режиме реального времени;

 решению проблем в работе модуля оплаты «CyberPlat», в том числе по зависшим (не завершённым вовремя) платежам;

 выдаче технического заключения о причинах возникновения сбоев в работе модуля оплаты «CyberPlat» и не своевременном проведении транзакций;

- Использование модуля безналичной оплаты с использованием банковских карт;

 решению проблем в работе системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт, в том числе по зависшим (не завершённым вовремя) платежам;

 выдаче технического заключения о причинах возникновения сбоев в работе системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт и не своевременном проведении транзакций;

- Использование мобильного приложения «Пригород»;

 решению проблем в работе мобильного приложения «Пригород»;

 выдаче технического заключения о причинах возникновения сбоев в работе мобильного приложения «Пригород»;

 выдача Актов технического заключения о причинах возникновения сбоев в работе элементов АСУ ППК;

 изменению комплектации и перенастройке программного обеспечения оборудования;

 вводу в действие новых или дополнительных единиц оборудования, в случае открытия новых пунктов продаж или расширения уже имеющихся;

 контролю соблюдения обслуживающими и подрядными организациям сроков проведения ремонтных работ на оборудовании АСУ ППК;

2.4. Формирование и обработка статистики поступивших запросов о возникших неисправностях в работе комплекса АСУ ППК;

2.5.Предоставление Заказчику уведомления о необходимости выполнения работ по диагностике Системы и возможному ремонту оборудования;

2.6.Формирование технических заключений о причинах возникновения ошибки;

2.7.Формирование отчетных документов;

2.8.Приём и обработку заявок по техническим неисправностям Системы;

**3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

3.1. Оказание информационных услуг осуществляется путем устного консультирования Абонентов Пользователя по телефонам операторов Исполнителя: 8(800) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, а также – путем регистрации, приоритезации, обращений Абонентов, идентифицированных как инцидент, координации и контроля процесса «Управления инцидентами» с целью скорейшего решения инцидента, атак же составления технических заключений.

3.2. Оказание информационных услуг Абонентам обеспечивается круглосуточно семь дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни.

3.3. Оказание устного консультирования начинается в момент соединения средств связи Абонента со средствами связи Исполнителя, после чего абонент выбирает конкретное направление консультирования, руководствуясь указаниями голосового меню.

3.4. Консультирование по избранному Абонентом направлению производится в соответствии с типовыми сценариями, утвержденными Заказчиком, при этом отклонение оператора от типового сценария возможно в случае возникновения не предусмотренной сценарием ситуации. В случае отклонения от типового сценария оператор производит консультирование исходя из содержания запроса и предусмотренного эксплуатационной документацией порядка работы с Системой.

3.5. Исполнитель производит анализ частоты возникновения не предусмотренных типовыми сценариями ситуаций и, по мере накопления аналогичных запросов, производит разработку и согласование нового типового сценария или внесение изменений в действующие. Заказчик по результатам оценки качества оказанных услуг или обращений абонентов может указать Исполнителю на необходимость разработки или доработки типовых сценариев.

3.6. Типовые сценарии подлежат утверждению Заказчиком. При заключении договора Исполнитель в порядке обмена электронными сообщениями, установленном Сторонами, направляет Заказчику существующие к моменту заключения договора типовые сценарии, а Заказчик подтверждает их получение. При доработке или разработке новых сценариев Исполнитель в указанном в настоящем пункте порядке направляет их Заказчику, а Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента их получения направляет уведомление об утверждении, либо отказе в утверждении, либо о необходимости дополнительной доработки.

3.7. В случаях, когда это предусмотрено голосовым меню, типовым сценарием, а также при возникновении ситуации, не предусмотренной типовым сценарием и неразрешимой в процессе консультирования, или ошибки, оператор вправе прекратить консультирование, уведомив абонента, что ответ на его запрос будет дан путем совершения обратного звонка.

3.8. Специалисты Заказчика направляют в адрес Исполнителя заявки на проведение анализа возможных причин неисправности Системы на основании Обращений Абонентов.

3.8.1. Обращения Абонентов получаются Заказчиком в письменном или электронном виде и регистрируются в надлежащем порядке.

3.8.2. Обращения Абонентов принимаются написанными в свободной форме.

3.8.3. Обработка Обращений Абонентов происходит в момент поступления, при этом Обращению Абонента присваивается категория приоритетности:

 критический приоритет – аварии серверного и другого оборудования, блокирующие работу всей Системы АСУ ППК или потенциально приводящие к этому, проблемы, связанные с исполнением сформированных транзакций и работой модуля оплаты «CyberPlat», сбои в работе системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт и мобильного приложения «Пригород», инциденты, представляющие опасность для жизни и здоровья пассажиров или пользователей;

 высокий приоритет – массовая неработоспособность оборудования Системы АСУ ППК, полностью блокирующая работу станции или нескольких станций, контроль за проведением транзакций модуля оплаты «CyberPlat», системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт и мобильного приложения «Пригород», в том числе вопросы абонентов о состояния транзакций;

 приоритет выше среднего – массовая не работоспособность оборудования Системы АСУ ППК, при сохранении работоспособности не менее 50% устройств, расположенных на станции, иначе приоритет высокий. Консультирование Абонентов о возможностях и услугах, предоставляемых при работе с модулем оплаты «CyberPlat», системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт и мобильного приложения «Пригород»;

 средний приоритет – решение инцидентов, связанных с неработоспособностью одной единицы оборудования Системы АСУ ППК, ввод или вывод из эксплуатации оборудования;

 плановый приоритет – заявки, связанные с инцидентами, не блокирующими работу оборудования (предоставление нормативно-справочной информации и др.).

3.8.4. В заявке указывается дата и регистрационный номер Обращения Абонента.

3.8.5. Сроки исполнения заявок в зависимости от присвоенной категории приоритетности:

- Заявки с уровнем приоритете «Критический» должны исполняться (передаваться в работу) не позднее 15 (пятнадцати) минут с момента поступления.

- Заявки с уровнем приоритете «Высокий» должны исполняться (передаваться в работу) не позднее 30 (тридцати) минут с момента поступления.

- Заявки с уровнем приоритета «Выше среднего» должны исполняться (передаваться в работу) не позднее 01 (одного) часа с момента поступления.

- Заявки с уровнем приоритета «Средний» должны исполняться (передаваться в работу) не позднее 06 (шести) часов с момента поступления.

- Заявки с уровнем приоритета «Плановый» должны исполняться (передаваться в работу) не позднее 24 (двадцати четырёх) часов с момента поступления.

3.9. Сотрудники Исполнителя направляют в адрес Заказчика:

• уведомления о необходимости выполнения работ по диагностике Системы и возможному ремонту оборудования;

• технические заключения о причинах возникновения ошибки.

3.9.1. Уведомления о необходимости выполнения работ по диагностике Системы и возможному ремонту оборудования формируются по результатам консультаций Абонентов.

Форма уведомлений для каждого типа проблемы согласуется Заказчиком в порядке, предусмотренном для согласования типовых сценариев.

При изменении типовых сценариев могут возникать новые типы уведомлений, которые согласуются Заказчиком на этапе утверждения нового типового сценария.

3.9.2. Технические заключения о возможных причинах неисправности Системы формируются в ответ на заявку Заказчика с текстом Обращения пользователя Системы.

Техническое заключение формируется по результатам технического анализа возможных причин неисправности Системы.

Техническое заключение должно содержать:

• регистрационный номер;

• дату и время составления;

• ссылку на регистрационный номер и дату получения Обращения пользователя Системы;

• идентификационный номер оборудования, на котором была выявлена неисправность (заводской номер, или системный номер, присвоенный программным обеспечением АСУ ППК данному оборудованию);

• описание способов технического расследования (чтение и анализ Log-файлов устройства за определенный период, чтение и анализ локальных баз данных устройства за определенный период, чтение и анализ статистики сервера Системы и т.д.);

• заключение о возможных причинах возникновения неисправности;

• меры или рекомендации по предотвращению повторения возникновения неисправности;

• печать и подпись с расшифровкой ответственного лица, проводившего техническое расследование;

• приложение, содержащее распечатку информации, на основании которой проводилось техническое расследование.

Техническое заключение должно быть сформировано и направлено Заказчику не позднее, чем через 3 (три) календарных дня после получения заявки Заказчика с текстом Обращения пользователя Системы. В экстренных (критических) ситуациях, которые привели и способны привести к выходу из строя большого количества оборудования, срок предоставления технического заключения не должен превышать 1 (одних) суток.

 Техническое заключение по вопросам возникновения неисправностей, связанных с работой модуля оплаты «CyberPlat»должно быть сформировано и направлено Заказчику в течение 3 (трех) часов после получения заявки Заказчика с текстом Обращения пользователя Системы.

Техническое заключение по вопросам возникновения неисправностей, связанных с работой системы безналичной оплаты проезда с использованием банковских карт, должно быть сформировано и направлено Заказчику в течение 24 (двадцати четырёх) часов после получения заявки Заказчика с текстом Обращения пользователя Системы.

 Техническое заключение по вопросам возникновения неисправностей, связанных с работой мобильного приложения «Пригород» должно быть сформировано и направлено Заказчику в течение 48 (сорока восьми) часов после получения заявки Заказчика с текстом Обращения пользователя Системы.

 3.10. Все входящие телефонные звонки должны записываться, при этом Абоненты должны уведомляться о записи телефонных переговоров автоматически перед началом разговора.

 3.11.Хранение записей переговоров Абонентов должно осуществляться в течение 6 (шести) месяцев с даты совершения звонка.

 3.12. Исполнитель обязан обеспечить техническим работникам Заказчика доступ к записям переговоров в автоматическом режиме с использованием соответствующего программного обеспечения.

3.13. Во всех случаях, когда в настоящем договоре предусмотрен обмен электронными сообщениями или обмен техническими документами между сотрудниками Исполнителя и специалистами Заказчика и отсутствует специальная оговорка, стороны подразумевают, что такой обмен производится в соответствии с порядком использования стандартных средств SD и/или электронной почты.

3.14. SD устанавливается на оборудовании Исполнителя и администрируется Исполнителем.

3.15. Специалисты Исполнителя и специалисты Заказчика подключаются, как пользователи SD, Исполнителем.

3.16. При обмене техническими документами производится также обмен текстовыми уведомлениями с использованием стандартных средств SD.

3.17. При направлении технического документа создается задача в SD, которая по мере работы с техническими документами меняет статус.

3.18. Информация о создании задачи и любом изменении ее статуса или содержания должна направляться по электронной почте на адреса, указанные для каждого пользователя SD, а также - по адресу, согласованному в письменном виде.

3.19. Обращения Абонентов, идентифицированные как инцидент, в случае если инцидент не решён в результате устного консультирования, подлежат обязательной регистрации в SD, приоритезации и назначение ответственных за решение инцидента. Процесс Управления инцидентами подлежит контролю со стороны Исполнителя до момента решения инцидента.

3.20.Персонал Исполнителя (Операторы) должен соблюдать нормы и правила телефонного делового этикета (грамотная речь, доброжелательная манера общения, вежливость, не допускать использование слов паразитов, грубости, неуместные личные комментарии).

3.21. Операторы обязаны предельно точно доводить до Абонента информацию используя правильную терминологию АСУ ППК.

|  |  |
| --- | --- |
| ЗАКАЗЧИК:  | ИСПОЛНИТЕЛЬ: |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

Приложение №2

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г.

**Протокол**

**согласования договорной цены**

Акционерное общество «Пригородная пассажирская компания «Черноземье», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны,

вместе именуемые в дальнейшем «Стороны», а по отдельности «Сторона», удостоверяем, что Сторонами достигнуто соглашение о нижеследующем:

- стоимость оказания комплекса информационных услуг по поддержке абонентов Заказчика в вопросах эксплуатации оборудования АСУ ППК составляет в месяц:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*сумма прописью*) рублей \_\_\_ копеек без учета НДС;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*сумма прописью*) рублей \_\_\_ копеек, с учетом НДС 20% *(стоимость с учетом НДС заполняется в случае, если Исполнитель является плательщиком НДС в соответствии с законодательством Российской Федерации);*

 - общая стоимость настоящего договора составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*сумма прописью*) рублей \_\_\_ копеек без учета НДС;

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*сумма прописью*) рублей \_\_\_ копеек, с учетом НДС 20% *(стоимость с учетом НДС указывается в случае, если Исполнитель является плательщиком НДС в соответствии с законодательством Российской Федерации).*

|  |  |
| --- | --- |
| ЗАКАЗЧИК: | ИСПОЛНИТЕЛЬ: |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  |

Приложение № 6

к конкурсной документации

6.6. Форма сведений об опыте выполнения работ, оказания услуг, поставки товаров

Сведения об опыте выполнения работ, оказания услуг, поставки товаров

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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) |  Предмет договора (указываются только договоры о наличии требуемого опыта) | Сумма договора (в руб., без учета НДС и с учетом НДС с указанием стоимости в год либо иной отчетный период) | Стоимость фактически поставленного товара, выполненных работ, оказанных услуг на основании надлежащим образом оформленных накладных о поставке товаров, актов выполненных работ, оказанных услуг (в руб., без учета НДС с указанием стоимости по каждому акту (накладной) | Реквизиты накладной о поставке товаров, акта выполненных работ, оказанных услуг  | 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 по договору *(указывается суммарная стоимость по каждому договору)* |  |  |  |
| Итого сумма: \_\_\_\_\_\_\_\_\_руб.\_\_\_\_\_\_\_\_\_коп. без учета НДС. | Имеющий полномочия действовать от имени участника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Полное наименование участника)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Должность, подпись, ФИО) Печать (при наличии) |

Приложение № 6

к конкурсной документации

6.7. Форма сведений о квалифицированном персонале участника

Сведения о квалифицированном персонале участника

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Количество специалистов, прошедших обучение у правообладателя Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компанией (АСУ ППК) для оказания услуг по предмету конкурса  | Информация о трудовом договоре/гражданско-правовом договоре | Информация о документе, подтверждающем прохождение обучения у правообладателя Автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компанией (АСУ ППК). |
|  |  |  |  |

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

(Полное наименование участника)

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

(Должность, подпись, ФИО)

Печать (при наличии)

Приложение № 6

к конкурсной документации

6.8. Форма сведений о наличии производственных мощностей, ресурсов

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 № 6

к конкурсной документации

6.9. Форма сведений о наличии технических, сервисных служб

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)

Приложение № 6

к конкурсной документации

6.10. Форма сведений о наличии филиалов, представительств, иных обособленных подразделений

Сведения о наличии филиалов, представительств, иных обособленных подразделений

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Адрес местонахождения филиала, представительства, иного обособленного подразделения | Наименование филиала, представительства, иного обособленного подразделения |
|  |  |  |

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

(Полное наименование участника)

(Должность, подпись, ФИО)

Печать (при наличии)

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