ДОГОВОР №

г. _____ **«__» _____ 2022г.**

Общество с ограниченной ответственностью «Автодор - Платные Дороги», именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», в лице Дунаева Дмитрия Юрьевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и **_____** именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»,** в лице_____, действующего на основании_____, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **Прикладное Программное Обеспечение** (базовое программное обеспечение, программное обеспечение) - разработанное Исполнителем программное обеспечение, как без внесения каких-либо индивидуальных изменений, дополнений и доработок, так и с внесением в него исполнителем индивидуальных изменений (доработок) для реализации бизнес-процессов Заказчика, или специальных требований Заказчика. Далее – ПО.

1.2. **Стороннее программное обеспечение** (сопутствующее программное обеспечение) – программное обеспечение, использованное при создании ИС, разработанное не Исполнителем, и не поддерживаемое Исполнителем, например операционная система, средства управления базами данных, Java машина, и прочее.

1.3. **Информационная Система** (ИС) – совместно функционирующие компоненты: прикладное программное обеспечение, разработанное Исполнителем; стороннее программное обеспечение; оборудование, на котором функционирует программное обеспечение; системы и сети передачи данных; необходимые корректные настройки всех перечисленных компонентов. Далее – ИС.

1.4. **Внедрение ИС** – установка в соответствии с Техническим заданием, и (или) Системным проектом, ПО и стороннего программного обеспечения на сервер Заказчика, настройка ПО, стороннего программного обеспечения, оборудования, возможно - доработка ПО для реализации индивидуальных бизнес-процессов Заказчика, интеграция с иными системами Заказчика, первичное наполнение данными, Опытная эксплуатация ИС. Исполнитель при оказании услуг поддержки считает, что по завершении этапа Опытной эксплуатации, ИС соответствует заявленным параметрам, за исключением изложенных в протоколе выявленных недостатков.

1.5. **Ошибка в прикладном программном обеспечении** – несоответствие поведения программного обеспечения изложенному в документации на программное обеспечение, появление сообщений об ошибках при выполнении документированных действий.
Неправильные настройки (включая создание новых отчетов, написания скриптов, создания или изменения деловых процедур) прикладного программного обеспечения, неисправности в сопутствующем программном обеспечении и его настройках, ошибки или неправильные настройки оборудования, линий связи, прочие ошибки, приводящие к появлению ошибок при работе информационной системы, не являются ошибками в прикладном программном обеспечении. Логика работы прикладного программного обеспечения, отличающаяся от предполагаемой Заказчиком и (или) не соответствующая действующим процедурам Заказчика, не является ошибкой в прикладном программном обеспечении.

1.6. **Управление инцидентами и проблемами** – комплекс действий Исполнителя (процесс) по поддержке информационной системы в исправном состоянии. Включает в себя действия по устранению инцидентов и проблем в ИС, восстановление работоспособности ИС, устранению выявленных ошибок в прикладном ПО, изменение настроек сопутствующего программного обеспечения и прикладного программного обеспечения для восстановления работоспособности ИС, установку обновлений и исправлений программного обеспечения, локализацию проблем в стороннем программном обеспечении, оборудовании и линиях связи, и иных услуг, не связанных с прикладными функциями информационной системы и изменению возможностей ИС.

1.7. **Расширение и изменение возможностей ИС** – комплекс действий Исполнителя (процесс) по развитию и изменению прикладных функций информационной системы, включая предоставление обновлений версий ИС с дополнительными функциональными возможностями, разработку процессов, процедур, новых форм отчетов, написание скриптов, анализ действующих деловых настроек, и планирование их развития. Услуги включают установку решения, и (или) предоставление решения в виде описания последовательности необходимых действий, без установки на сервер Заказчика. Внесение изменений в настройки компонентов ИС, перенос ИС на иное программное обеспечение также являются услугами по изменению возможностей ИС.

1.8. **Лимит (баланс) трудозатрат** – трудозатраты Исполнителя, в пределах которых предоставляются услуги процесса «Расширение и изменение возможностей ИС».

1.9. **Запрос -** обращение Заказчика к Исполнителю для получения услуг поддержки.

1.10. **Приоритет запроса** – классификация запросов по степени влияния изложенной в запросе задачи или проблемы на работоспособность информационной системы Заказчика. Приоритет запроса определяет выделяемые Исполнителем ресурсы для выполнения запроса. Условия и срок выполнения запроса Исполнителем зависят от приоритета запроса.

1.11. **Класс обслуживания** - временной период доступности для Заказчика обработки и выполнения запросов в зависимости от приоритета запросов.

1.12. **Стандартные рабочие дни** - рабочие дни, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

1.13. **Стандартные рабочие часы** – с 09 часов до 18 часов Московского времени.
1.14. **Рабочие дни** – дни оказания услуг в соответствии с доступным Заказчику классом обслуживания.
1.15. **Рабочие часы** – время оказания услуг в течение рабочего дня, в соответствии с доступным классом обслуживания.
1.16. **Сертификат технической поддержки** – право на получение держателем сертификата услуг Исполнителя по технической поддержке, определенной ИС в течение срока действия сертификата в объеме услуг, указанном в сертификате.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. В рамках настоящего Договора Исполнитель обязуется выполнить работы по внедрению и настройке программного обеспечения Единый Контактный Центр - «Naumen Contact Center v.7» и Интерактивная интеллектуальная информационно-справочная система управления знаниями «База знаний» - «Система управления знаниями ГРАН v.2» и оказать услуги по передаче сертификата на техническую поддержку информационной системы согласно Приложению № 2 к настоящему договору и Техническому заданию – Приложение 10 к настоящему Договору. Состав, стоимость и сроки выполнения работ и услуг по настоящему Договору определяются в Спецификации Приложение №1 и №2 к настоящему Договору.
2.2. Перечень услуг, включенных в доступный пакет программ поддержки и в доступные дополнительные опции, описание и условия оказания услуг поддержки в отношении обусловленной ИС, указываются в Приложении №5 к настоящему Договору.
2.3. Заказчик обязуется своевременно принять и оплатить оказанные услуги Исполнителя в размере и сроки, предусмотренные в разделе 5 настоящего Договора.

3. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

3.1. Исполнитель обязуется выполнить работы, предусмотренные Спецификацией (Приложение №1 к настоящему Договору).
3.2. Исполнитель обязуется оказать услуги по передаче сертификата на техническую поддержку информационной системы в соответствии со Спецификацией (Приложение №2 к настоящему Договору).
3.3. Пакет проектной документации:
3.3.1. Исполнитель проводит работы по подготовке Пакета проектной документации на выполнение работ по Договору. Пакет проектной документации подлежит утверждению Заказчиком, дальнейшие работы по настоящему Договору выполняются в соответствии с требованиями Пакета проектной документации и Спецификацией (Приложение № 1 к настоящему Договору).
3.3.2. Исполнитель приступает к выполнению работ, согласно Спецификации (Приложение № 1 к настоящему договору в сроки, указанные в Спецификации при условии полного и своевременного предоставления Заказчиком всей необходимой информации в соответствии с Приложением №6 к настоящему Договору.

4. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

4.1. Заказчик обязуется предоставить Исполнителю всю необходимую информацию и ресурсы для подготовки Пакета проектной документации.
4.2. Заказчик обязуется утвердить Пакет проектной документации в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня его получения от Исполнителя.
4.3. Заказчик обязуется создать условия для выполнения Исполнителем работ по настоящему Договору, предусмотренные Пакетом проектной документации, а также за свой счет выполнять работы в соответствии с Перечнем подготовительных работ, выполняемых Заказчиком (Приложение № 6 к настоящему Договору).
4.4. Заказчик обеспечивает Исполнителю доступ в помещения, к компьютерам, сетям и т.п. оборудованию, необходимому для проведения работ, предусмотренных настоящим Договором, а также предоставляет необходимые реквизиты доступа, логины, пароли, специальное ПО и т.п.
4.5. Заказчик не вправе требовать от Исполнителя выполнения работ, не включенных в Спецификацию и Пакет проектной документации. Для проведения дополнительных работ Сторонами согласовывается и оформляется в письменном виде дополнительное соглашение к договору.
4.6. Для выполнения Исполнителем работ по настоящему Договору Заказчик предоставляет аппаратные и программные средства, перечисленные в Приложении №6 к настоящему Договору.
4.7.В целях оптимизации работ по Договору Заказчик в течение одного рабочего дня обязуется предоставить Исполнителю по соответствующему письменному запросу удаленный доступ к серверу:

- при использовании ОС Linux/Unix должен быть предоставлен доступ по протоколу SSH с включенной подсистемой SFTP и использованием парольной аутентификации.
- при использовании ОС Windows необходима возможность подключения по протоколу RDP и установка SSH-сервера с включенной подсистемой SFTP.
- в случае использования подключения к удаленной сети с помощью CiscoVPN-клиента необходимо разрешение локального соединения.

Об организации удаленного доступа одним из перечисленных способов Заказчик в письменном виде уведомляет Исполнителя в течение 1-го рабочего дня с момента предоставления такого доступа.

В случае непредставления Заказчиком доступа в установленный срок, выполнение работ по настоящему Договору продлевается на время отсутствия доступа или время необходимое для организации такого доступа Заказчиком Исполнителю.

5. СТОИМОСТЬ РАБОТ и УСЛУГ ПО ПЕРЕДАЧЕ СЕРТИФИКАТА НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ, ПОРЯДОК И СРОКИ РАСЧЕТОВ

5.1. Цена Договора в соответствии с Приложением №1 и №2 составляет: _____, в том числе НДС 20%[1] из них:

5.1.1. Стоимость работ, согласно Спецификации (Приложение № 1), составляет _____, в том числе НДС 20%[2]

5.1.2. Стоимость услуги по передаче сертификата на техническую поддержку информационной системы, согласно Спецификации (Приложение № 2 к настоящему договору), составляет _____, в том числе НДС 20%[3]

5.2. Оплата выполняемых по настоящему Договору работ, согласно Спецификации (Приложение № 1 к настоящему договору производится в следующем порядке:

- аванс в размере 30% от общей стоимости работ согласно п. 5.1.1. Договора оплачивается Заказчиком до начала выполнения работ в течение 5-ти рабочих дней с даты выставления Исполнителем счета;

- последующие расчеты производятся Заказчиком по мере выполнения Исполнителем этапов работ/работ, предусмотренных Спецификацией в размере 70% от стоимости работ/этапа работ (Приложение № 1), в течение 5-ти рабочих дней со дня подписания соответствующего Акта сдачи-приемки выполненных работ (выполненного этапа работ) на основании выставленного Исполнителем счета.

5.3. Оплата оказываемых по настоящему Договору услуг по передаче Сертификата на техническую поддержку производится Заказчиком путем перечисления на расчетный счет Исполнителя денежных средств в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания Заказчиком Акта оказания услуг при наличии выставленного Исполнителем счета, оформленного надлежащим образом.

5.4. Обязанность Заказчика по оплате считается исполненной в момент списания денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

5.5. Цена Договора может быть изменена по письменному соглашению Сторон. Увеличение цены Договора допускается в пределах 10% (десяти процентов) от первоначальной цены Договора, указанной в п.5.1. настоящего Договора.

5.6. Предусмотренный Договором порядок расчетов не является коммерческим кредитом.

6. СДАЧА И ПРИЕМКА РАБОТ/УСЛУГ

6.1. После завершения работ по каждому пункту (этапу работ) Спецификации (Приложение № 1) Исполнитель направляет Заказчику Акт сдачи-приемки выполненных работ. Заказчик обязуется в течение 5-ти рабочих дней подписать представленный Акт или, в тот же срок, представить Исполнителю мотивированные возражения в письменном виде.

В случае, если в течение указанного в абзаце первом срока Исполнитель не получит подписанный Акт или мотивированный отказ, работы считаются принятыми Заказчиком без замечаний.

6.2. Качество выполненных Исполнителем по настоящему Договору работ определяется Заказчиком только на основании требований, указанных в Пакете проектной документации.

6.3. Заказчик, обнаруживший недостатки в работе Исполнителя по выполнению определенных настоящим Договором работ, вправе ссылаться на них только в случаях, если в Акте были оговорены указанные недостатки.

6.4. Заказчик, принявший работу Исполнителя без проверки, лишается права ссылаться на недостатки работы, которые могли и должны были быть установлены при обычных условиях приемки работ по настоящему Договору (явные недостатки).

6.5. Заказчик, обнаруживший после приемки работы отступления от условий настоящего Договора или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), обязан известить об этом Исполнителя незамедлительно в письменном виде.

6.6. При обоснованности претензий Заказчика Исполнитель обязан своими силами и за свой счет устранить выявленные недостатки.

6.7. При уклонении Заказчика от принятия выполненной по настоящему Договору работы и, если такое уклонение повлекло за собой просрочку Исполнителем сдачи выполненной по Договору работы, Исполнитель не несет ответственность за просрочку выполнения работ.

6.8. В случае, если в процессе выполнения работ выясняется неизбежность получения отрицательного результата, Исполнитель обязуется приостановить выполнение работ, поставив об этом в известность Заказчика в 3-х дневный срок. В этом случае стороны обязаны в 10-ти дневный срок рассмотреть вопрос о целесообразности и направления продолжения работ, оформив решение в виде Дополнительного соглашения к Договору.

6.9. Если в ходе выполнения работ по настоящему Договору обнаруживается возникшая не по вине Исполнителя невозможность или нецелесообразность продолжения работ, Заказчик обязан оплатить фактически понесенные Исполнителем затраты.

---

1 В случае, если исполнитель освобожден от НДС, то заменяется фразой «НДС не облагается на основании (_____)

[2] В случае, если исполнитель освобожден от НДС, то заменяется фразой «НДС не облагается на основании (_____)

[3] В случае, если исполнитель освобожден от НДС, то заменяется фразой «НДС не облагается на основании (_____)

6.10. Исполнитель обязуется передать Заказчику по **Акту сдачи-приемки** сертификат на техническую поддержку в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты подписания настоящего Договора обеими Сторонами.
6.11. Заказчик в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня получения Акта сдачи-приемки сертификата на техническую поддержку, обязан направить Исполнителю подписанный Акт сдачи-приемки сертификата на техническую поддержку или мотивированный отказ от приемки услуг.
6.12.В случае мотивированного отказа Заказчика Исполнителю направляется в письменном виде перечень замечаний с указанием разумных сроков их устранения. Акт сдачи-приемки сертификата на техническую поддержку подписываются в этом случае после устранения замечаний.
6.13.В случае непредставления в установленный в п.6.11. срок подписанного Акта сдачи-приемки, либо мотивированных возражений, срок действия сертификата не продляется и не переносится на следующий период, сертификат считается надлежащим образом переданным Исполнителем и действующим с даты его выдачи.
6.14. Запросы от Заказчика на поддержку принимаются только от его уполномоченных представителей. Список уполномоченных представителей Заказчика представляется Заказчиком вместе с подписанным экземпляром Договора. Количество уполномоченных представителей Заказчика не может превышать пяти человек. Форма списка для заполнения приведена в **Приложении №4** к настоящему Договору.

Услуги технической поддержки по приобретенному сертификату оказываются Исполнителем согласно Спецификации (Приложение №2 к настоящему Договору), и Описанию услуг поддержки (Приложение №5 к настоящему Договору).

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. За превышение сроков оказания услуг, предусмотренных сертификатом, Исполнитель выплачивает Заказчику штраф в размере 0,2% от приведенной к ежемесячной стоимости услуг за каждый случай просрочки выполнения запросов более чем на 15 (пятнадцать) процентов установленного времени выполнения запроса, за исключением случаев согласованного Сторонами увеличения срока выполнения.
7.2. За нарушение сроков выполнения работ Заказчик вправе потребовать уплаты Исполнителем пени в размере 0,1% от цены Договораза каждый день просрочки, но не более 10% от цены Договора.
7.3. Штрафные санкции за превышение сроков выполнения запросов не применяются в случаях, если запрос вызван проблемами, связанными с ошибочными действиями специалистов Заказчика неисправностью оборудования и программного обеспечения сторонних производителей и их настройками.
7.4. Если Заказчик не исполнит своих обязательств по оплате в соответствии с Разделом 5 настоящего Договора, то Исполнитель вправе потребовать уплаты Заказчиком неустойки за просрочку платежа в размере 0,1% от суммы просроченного обязательства за каждый день просрочки, но не более 10% от стоимости услуг по Договору.
7.5. Положения настоящего Договора, предусматривающие уплату штрафных санкций или неустойки, вступают в силу с момента предъявления Стороне, нарушившей условия Договора, письменного требования о начислении и уплате штрафных санкций или неустойки Стороной, чье право было нарушено.
7.6. В случае сбоя в настройках Системы, происшедшего по вине Заказчика, в т.ч. возникшего в результате действия третьих лиц, все работы по диагностике и восстановлению работоспособности Системы выполняются за счет Заказчика.
7.7. Исполнитель не несет ответственности за неблагоприятные последствия для Заказчика, наступившие в результате несоблюдения Заказчиком требований и рекомендаций, указанных в Пакете проектной или эксплуатационной документации.
7.8. В случае, если срок оплаты по Договору не соблюдается Заказчиком, Исполнитель имеет право задержать срок выполнения очередного этапа работ на срок задержки платежа, без каких-либо санкций со стороны Заказчика.
7.9. Исполнитель не несет ответственность за просрочку выполнения работ по настоящему Договору, вызванную неисполнением (ненадлежащим исполнением) Заказчиком условий, предусмотренных п.4.3.- 4.7. настоящего Договора и Приложением № 7 к настоящему Договору.
7.10. Во все иных случаях, не предусмотренных настоящим Договором, за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору виновная Сторона несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

8.1. Ни одна из Сторон не будет нести ответственность за полное или частичное неисполнение своих обязательств, если это явится следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).
8.2. Под обстоятельствами непреодолимой силы Стороны понимают такие обстоятельства, как: землетрясения, пожары, наводнения, прочие стихийные бедствия, эпидемии, аварии, взрывы, военные действия, а также изменения законодательства, повлекшие за собой невозможность выполнения Сторонами своих обязательств по Договору.
8.3. Сторона, для которой создана невозможность исполнения обязательств, должна письменно известить другую Сторону в двухнедельный срок со дня наступления обстоятельств, определенных п. 8.2. настоящего Договора.
8.4. Если невозможность полного или частичного исполнения обязательств из-за действия обстоятельств непреодолимой силы будет существовать более двух месяцев, то каждая из Сторон вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке. В таком случае Стороны обязаны в течение десяти дней с момента такого расторжения Договора произвести сверку взаиморасчетов по Договору.

9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

9.1. Стороны в течение срока действия настоящего Договора, а также в течение 3 (Трёх) лет по окончании его действия, обязуются обеспечить конфиденциальность информации и данных, получаемых другот другав связи с исполнением настоящего Договора, за исключением информации и данных, являющихся общедоступными.

9.2. Переданная Стороной информация считается конфиденциальной, если на бумажном либо электронном носителе, содержащем конфиденциальную информацию, имеется прямое указание на конфиденциальность информации (пометки: «Коммерческая тайна», «Для служебного пользования», «Конфиденциально») и письменного подтверждения Информируемой стороны о получении конфиденциальной информации.

9.3. В случае неисполнения Сторонамиобязательств, предусмотренных настоящим разделом, Сторона допустившая такое нарушение обязуется возместить причинённый этим реальный ущерб в течение 10 (Десяти) рабочих дней после получения соответствующего письменного требования пострадавшей Стороны. Упущенная выгода возмещению не подлежит.

10.РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

10.1. Все споры, возникающие при исполнении, изменении, расторжении и прекращении настоящего Договора, разрешаются Сторонами путем переговоров. Если Стороны не придут к соглашению путем переговоров, споры рассматриваются в претензионном порядке. Срок рассмотрения претензии – тридцать дней с даты получения претензии.

10.2. В случае недостижения соглашения путем переговоров и в претензионном порядке все споры, разногласия или требования, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, в том числе касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, подлежат рассмотрению арбитражном суде г.Москвы.

11. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

11.1. Настоящий договор вступает в силу с момента подписания обеими Сторонами и действует до 31 декабря 2023 г.

11.2. Настоящий Договор может быть расторгнутдосрочно по взаимному письменному соглашению Сторон, либо по решению Заказчика. В том случае, если Договор расторгается до завершения всех работ, предусмотренных Спецификацией, Заказчик обязан оплатить Исполнителю фактически выполненные и принятые работы.

12. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Договор составлен в двух идентичных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны.

12.2. Все приложения, упомянутые в настоящем Договоре, являются его неотъемлемыми частями.

12.3. После подписания настоящего Договора все предыдущие переговоры и переписка по нему теряют силу.

12.4. Настоящий Договор может быть изменен и/или дополнен по взаимному согласию Сторон. Изменения и дополнения к настоящему Договору будут действительны лишь в том случае, если они совершены в письменной форме и подписаны договаривающимися Сторонами.

12.6. Кураторами по настоящему Договору, назначаются:

От Заказчика: ФИО, должность_____тел.:_____e-mail_____

От Исполнителя: _____, должность:_____, тел.:_____, e-mail: _____

12.7. Стороны обязуются письменно информировать друг друга о переименованиях, изменениях форм собственности, смене банковских реквизитов, адресов, а также лиц, исполняющих положения настоящего Договора, в трехдневный срок с момента вступления таких изменений в силу.

12.8.В случае реорганизации или изменения юридического статуса одной из СТОРОН, обязательства по настоящему Договору в полном объеме переходят к правопреемнику.

12.9. Стороны признают юридическую силу документов, полученных по факсу, а также документов, уведомлений, отправленных на (с) электронных почтовых адресов лиц, указанных в п.12.6. настоящего Договора.

13. АНТИМОНОПОЛЬНАЯ ОГОВОРКА

13.1. Стороны подтверждают, что им известны и понятны требования Федерального закона от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц», иных федеральных законов и нормативных правовых актов, регулирующих отношения, связанные с проведением Заказчиком закупок (далее – Законодательство о закупках), включая порядок заключения и исполнения договоров, требования Федерального закона Российской Федерации от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции», в том числе статей 4, 8, 10, 11, 11.1, 12, 13 и главы 2.1 и 3 указанного закона, положения статей 14.32 и 14.33 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, иных федеральных законов, постановлений Правительства Российской Федерации, нормативных правовых актов Федеральной антимонопольной службы, образующих систему нормативных правовых актов, регулирующих отношения, связанные с защитой конкуренции, предупреждением и пресечением монополистической деятельности и недобросовестной конкуренции (далее – Антимонопольное законодательство).

13.2. Стороны гарантируют, что при подписании и исполнении Договора Стороны, их работники, учитывают требования действующего Антимонопольного законодательства и Законодательства о закупках, неукоснительно ими руководствуются и осознают серьезность последствий, к которым может привести их несоблюдение.

13.3. При исполнении своих обязательств по Договору Стороны, их работники, не осуществляют и намерены впредь воздерживаться от запрещенных Антимонопольным законодательством и/или Законодательством о закупках действий (бездействия), влекущих ограничение, устранение, недопущение конкуренции на каком-либо рынке товаров, работ или услуг, в том числе при исполнении своих обязательств по настоящему Договору: не заключать и/или не исполнять соглашения, устные договоренности с хозяйствующими субъектами или органами и организациями, исполняющими государственные функции, в случае, если они способны привести к ограничению, устранению или недопущению конкуренции, не осуществлять в отношении конкурентов незаконных или недобросовестных действий, которые направлены на получение преимуществ при осуществлении

предпринимательской деятельности, и способны причинить другим хозяйствующим субъектам убытки или вред, а в случае, если Сторона Договора занимает на каком-либо рынке товаров, работ, услуг положение, дающее ему возможность оказывать решающее влияние на общие условия обращения товара на соответствующем рынке, она также намерен воздерживаться от извлечения несправедливой выгоды от такого положения.

Приложения:

1. Спецификация работ.
2. Спецификация Сертификата на оказание услуг технической поддержки. Поддерживаемая информационная система, Состав информационной системы, доступный пакет программ поддержки и доступные дополнительные опции, Календарный период действия сертификата, Стоимость услуг.
3. Форма Сертификата
4. Список уполномоченных представителей Заказчика.
5. Перечень, описание и условия оказания услуг поддержки по доступному пакету программ поддержки и доступным дополнительным опциям по Сертификату.
6. Перечень аппаратных и/или программных средств, предоставляемых Заказчиком.
7. Перечень подготовительных работ, выполняемых Заказчиком.
8. Форма Акта о сдачи-приемки выполненных работ
9. Форма Акта о приемке оказанных услуг
10. Техническое задание

РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Исполнитель:

Полное название организации:	
ИНН/КПП:	
Юридический адрес:	
Почтовый адрес:	
Телефон:	
Расчетный счет:	
Банк (с указанием города):	
БИК:	
Корреспондентский счет:	

Заказчик:

Полное название организации:	**Общество с ограниченной ответственностью «Автодор - Платные Дороги»**
ИНН/КПП:	7710965662/770701001
Юридический адрес:	127006, Российская Федерация, Москва, Страстной бульвар, д.9
Почтовый адрес:	123104, Российская Федерация, Москва, Большой Палашевский переулок, д. 13, стр.2
Телефон:	+7 (495) 727-11-95, 984-63-18
Расчетный счет:	40702810038000004473
Банк (с указанием города):	Московский банк ПАО Сбербанк
БИК:	044525225
Корреспондентский счет:	30101810400000000225 в ГУ Банка России ЦФО

ПОДПИСИ СТОРОН:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

_____

_____

_____ /_____/

ЗАКАЗЧИК:
Генеральный директор
ООО «Автодор - Платные Дороги»

_____ /Дунаев Д.Ю./

Приложение №1
к Договору № от «__» ____ 2022г.

Спецификация работ

№ п/п этапа	Перечень (состав) работ (ОКВЭД 62.02, 62.09)	Срок исполнения	Цена за единицу, руб.[4]	Кол-во	Сумма, руб[5].
РАБОТЫ					
1	Техническое проектирование	20 рабочих дней с даты подписания договора		1	
2	Базовая инсталляция и настройка программного обеспечения «Naumen Contact Center v.7» и «Система управления знаниями ГРАН v.2», интеграционные работы	15 рабочих дней с даты окончания работ по этапу № 1		1	
3	Передача в опытную эксплуатацию	22 рабочих дней с даты окончания работ по этапу № 2		1	
				Итого за работы, руб.:	
				в том числе НДС 20%, руб.:	

ИСПОЛНИТЕЛЬ:
_____
_____

_____ /_____/

ЗАКАЗЧИК:
Генеральный директор
ООО «Автодор - Платные Дороги»

_____ / Дунаев Д.Ю./

[4] Заполняется на основании предложения участника закупки. В случае применения Поставщиком УСН применяется формулировка «НДС не облагается».
[5]Стоимость по каждому подпункту определяется как произведение стоимости единицы, указанной в соответствующей строке, на количество. В случае применения Поставщиком УСН применяется формулировка «НДС не облагается».

Приложение №2
к Договору №_____ от «___» _____ 2022г.

Спецификация Сертификата на оказание услуг технической поддержки.

Поддерживаемая информационная система (ИС) и состав ИС, Календарный период действия сертификата, Доступный пакет программ поддержки и доступные дополнительные опции, Стоимость.

1. Поддерживаемая информационная система, состав ИС

1	Поддерживаемая информационная система	«Naumen Contact Center» и «Система управления знаниями ГРАН»
2	Количество лицензий Naumen Contact Center	**66**
3	Количество лицензий Система управления знаниями ГРАН	**130**
4	Количество используемых виртуальных серверов	**14**
5	Число интеграций с иными системами Заказчика(Naumen Contact Center и ЕСВП)	**1**
6	Наличие тестового сервера у Заказчика	**Нет**
7	Наименование прикладного программного обеспечения	Naumen Contact Center v.7 и Система управления знаниями ГРАН v.2

2. Календарный период оказания услуг

	Календарный период	**12 (Двенадцать) месяцев**

3. Доступный пакет программ поддержки

	Код	**Пакет программ поддержки**	**Первоначальный лимит трудозатрат, часов**	**Класс обслуживания, с учетом доступной дополнительной временной опции**
			20	**24*7*2**

4. Стоимость услуг технической поддержки (ОКВЭД 62.02, 62.09)

Итого, рублей[6]	
В том числе НДС 20%, рублей	

5. Необходимое для функционирования ИС стороннее программное обеспечение, на которое не распространяется действие настоящего Сертификата на оказание услуг технической поддержки:

1	Zabbix monitoring system
2	Prometheus, Grafana, AlertManager
3	Oracle Linux OS 7/8.x
4	Java JRE
5	PostgreSQL / Neo4j

ИСПОЛНИТЕЛЬ:
_____
_____

_____ /_____/

ЗАКАЗЧИК:
Генеральный директор
ООО «Автодор - Платные Дороги»

_____ / Дунаев Д.Ю./

[6] Заполняется на основании предложения участника закупки. В случае применения Поставщиком УСН применяется формулировка «НДС не облагается».

Приложение № 3
к Договору от «___» ____ 2022г.

Сертификат на техническую поддержку. (ОБРАЗЕЦ)

Сертификат
на техническую поддержку информационной системы
по Договору №

1. Настоящий сертификат предназначен: _____
2. Пакет программы поддержки - (код _____)
3. Сертификат подтверждает право на получение услуг технической поддержки (ОКВЭД 62.02, 62.09) в составе, указанном в Приложении №2 и №5 Договора №_____

4. Срок оказания услуг поддержки по данному Сертификату: с _____ по _____

_____ _____ _____

Дата выдачи Сертификата: "_____" _____ 20___ г.

Приложение № 4 к Договору № от «__» ____ 2022г.

Список уполномоченных представителей Заказчика.
ЗАПОЛНЯЕТСЯ ОБЯЗАТЕЛЬНО!

1.Уполномоченные представители Заказчика, имеющие право доступа к услугам технической поддержки программного обеспечения

№	Ф. И.О.	Должность	Телефон	Адрес электронной почты
1.				
2.				
3.				
4.				
5				

Приложение № 5
к Договору № от «__» _____ 2022г.

Перечень, описание и условия оказания услуг поддержки (ОКВЭД 62.02, 62.09) по доступному пакету программ поддержки и доступным дополнительным опциям по Сертификату

Перечень услуг, включенных в пакет программ поддержки:

Управление инцидентами и проблемами	
Восстановление работоспособности ИС, устранение инцидентов и проблем в ИС	+
Установка обновлений и исправлений версий прикладного программного обеспечения	+
Предоставление доступа к базе знаний, содержащей статьи по порядку поиска и устранению инцидентов и проблем в ИС	+
Предоставление обновлений и исправлений версий прикладного программного обеспечения с устраненными выявленными ошибками	+
Устранение инцидентов и проблем в ИС, вызванных действиями сотрудников Заказчика	+
Локализация инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибками или настройками в стороннем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи	+
Анализ причин инцидентов и проблем в ИС с предоставлением отчета	+
Расширение и изменение возможностей информационной системы	
Предоставление обновлений версий прикладного программного обеспечения с дополнительными функциями	+
Предоставление доступа к постоянно пополняемой базе знаний, содержащей статьи по методам реализации изменений	+
Разработка изменений функций и настроек ИС, без изучения процессов и настроек, реализованных в ИС#	+
Разработка решений по изменению настроек ИС, с анализом текущих настроек ИС #	+
Разработка отчетов с анализом текущих настроек системы #	+
Разработка скриптов, конфигураций импорта, с анализом текущих настроек системы #	+
Изменение технических настроек программного обеспечения ИС #	+
Перенос ИС на иное аппаратное обеспечение #	+
Проверка корректности выполнения функции или функций системы, по запросу #	+
Управление проектом поддержки информационных систем	
Прием и обработка запросов на поддержку, документирование истории выполнения запросов	+
Предоставление доступа в личный кабинет заказчика в информационной системе управления запросами	+
Предоставление доступа к автоматизированным отчетам в информационной системе управления запросами	+

Примечание:
+ включено в состав пакета поддержки
# предоставляется в рамках лимита трудозатрат
Услуги предоставляются при наличии возможности подключения, обеспечивающего прямой доступ до серверов, на которых установлены компоненты поддерживаемой ИС.

Описание и условия предоставления доступных услуг поддержки

1. Включенные в состав пакета поддержки:

1.1. Восстановление работоспособности ИС, устранение инцидентов и проблем в ИС

Исполнитель обеспечивает:

1.1.1. Восстановление работоспособности ИС в фиксированные сроки в соответствии с классом обслуживания и системой приоритетов;

1.1.2. Устранение возникающих в ИС инцидентов и (или) проблем в фиксированные сроки в соответствии с классом обслуживания и системой приоритетов.

Условия предоставления:

1.1.3. Классы обслуживания, сроки выполнения запросов в зависимости от класса обслуживания, и система приоритетов описаны в разделе «Период и сроки выполнения запросов» настоящего приложения;

1.1.4. В случае если неработоспособность ИС, инцидент или проблема в ИС вызваны неправильными или ошибочными действиями сотрудников заказчиков, или ошибками в сопутствующем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи и их настройками, исполнитель восстанавливает работоспособность ИС в соответствии с условиями предоставления услуг «Устранение инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибочными действиями сотрудников заказчика», «Локализация инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибками или настройками в стороннем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи».

1.2. Предоставление обновлений и исправлений версий прикладного программного обеспечения с устраненными выявленными ошибками и дополнительными функциональными возможностями

Исполнитель обеспечивает:

1.2.1. Предоставление обновленных версий (upgrades) программного обеспечения с новыми функциональными возможностями и устраненными выявленными ошибками по мере их выпуска, с неизмененной первой значащей цифрой в номере версии;

1.2.2. Предоставление обновлений версий (updates) программного обеспечения с незначительными новыми функциональными возможностями и устраненными выявленными ошибками, по мере их выпуска, с неизмененной первой значащей цифрой в номере версии;
1.2.3. Предоставление исправлений (patches), содержащих исправления критичных выявленных ошибок, в рамках версии с неизмененной первой значащей цифрой;
1.2.4. включение в предоставляемые обновления и исправления версий выполненных ранее индивидуальных доработок прикладного программного обеспечения;
1.2.5. хранение выполненных ранее индивидуальных доработок для включения в состав обновленной версии.

Условия предоставления:

1.2.6. обновленные версии, обновления и исправления версий программного обеспечения предоставляется в рамках версии с неизмененной первой значащей цифрой;
1.2.7. исполнитель при предоставлении обновленных версий, обновлений и исправлений версий учитывает только выполненные исполнителем доработки;
1.2.8. координация работ по получению обновлений у производителя программного обеспечения, и установка обновлений осуществляется исполнителем.

1.3. Установка обновлений версий и исправлений прикладного программного обеспечения

Исполнитель обеспечивает:

1.3.1. установку обновлений и исправлений версий прикладного программного обеспечения на тестовый сервер заказчика (при наличии);
1.3.2. установку обновлений и исправлений версий прикладного программного обеспечения на рабочий сервер Заказчика.

Условия предоставления:

1.3.3. услуги предоставляются Исполнителем без учета трудозатрат по установке младших обновлений (с неизменным текущим номером версии, указанным в спецификации). Установка Исполнителем более старших версий (с изменением второй цифры в текущем номере версии) производится за счет лимита трудозатрат в рамках процесса “Расширение и изменение возможностей информационной системы” после предварительного согласования времени, сроков выполнения и объема трудозатрат
1.3.4. услуги предоставляются при наличии доступа с инсталляции до репозитория с установочными пакетами ПО;
1.3.5. для пакета поддержки предоставляется не чаще, чем восемь раз в год;
1.3.6. время выполнения, дата выполнения и период простоя согласовывается предварительно;
1.3.7. координация действий по получению обновлений от производителя программного обеспечения проводится Исполнителем.

Время предоставления услуги установки обновлений:

Класс обслуживания*	**Дни предоставления услуги**	**Часы предоставления услуги**	**Среднее время выполнения установки обновления**	**Примечание**
24*7*2	Ежедневно	06:00-21:00 МСК	2 часа	Время начала выполнения обновления и время окончания выполнения обновления не должны выходить за рамки установленных часов предоставления услуги.

1.4. Устранение инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибочными действиями сотрудников Заказчика

Данная услуга предусматривает:

1.4.1. восстановление работоспособности ИС, устранение инцидентов и проблем в ИС, связанных с неправильными, или ошибочными действиями сотрудников Заказчика, в фиксированные сроки в соответствии с системой приоритетов и доступным классом обслуживания.

Условия предоставления:

1.4.2. услуга предполагает отмену (при наличии технической возможности) или корректировку неправильно выполненных сотрудниками Заказчика действий для возобновления работоспособности ИС. Разработка решений и выполнение правильных действий, вместо ошибочно выполненных сотрудниками Заказчика, производится в рамках услуг процесса «Расширение и изменение функций ИС»;
1.4.3. услуга не распространяется на информацию, хранящуюся и обрабатываемую в ИС;
1.4.4. сохранность информации от потери обеспечивает Заказчик, путём выполнения операции резервного копирования и восстановления данных;
1.4.5. классы обслуживания, сроки выполнения запросов в зависимости от класса обслуживания, и система приоритетов описаны в разделе «Период и сроки выполнения запросов» настоящего приложения.

1.5. Локализация инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибками или настройками в стороннем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи

Исполнитель при предоставлении услуги обеспечивает:

1.5.1. диагностику и локализацию места возникновения инцидента, или причин, вызвавших инцидент;

1.5.2. в случае, если инцидент или проблема вызваны ошибками в сопутствующем программном обеспечении (операционная система, СУБД, WEB сервер, и прочие), и (или) их настройками, а также неисправностью аппаратного обеспечения и линий связи, определяет принадлежность инцидента к одному из указанных компонентов ИС;

1.5.3. доставку Заказчику информации о принадлежности инцидента к сопутствующему программному обеспечению, оборудованию или линиям связи.

Условия предоставления:

1.5.4. устранение инцидентов, при наличии технической возможности, производится Исполнителем в рамках процесса «Расширение и изменение функций ИС»;

1.5.5. классы обслуживания, сроки выполнения запросов в зависимости от класса обслуживания, и система приоритетов описаны в разделе «Период и сроки выполнения запросов» настоящего приложения;

1.6. Анализ причин инцидентов и проблем в ИС с предоставлением отчета

Исполнитель в рамках услуги обеспечивает:

1.6.1. анализ причин возникновения инцидентов и проблем, устраненных при предоставлении соответствующих услуг;

1.6.2. предоставление заказчику краткого отчета о выявленных причинах инцидента, и предпринятых для устранения действиях.

Условия выполнения:

1.6.3. отчет предоставляется в рамках выполнения запроса по устранению инцидента в фиксированные сроки в соответствии с классом обслуживания и текущим приоритетом запроса.

1.7. Предоставление доступа к постоянно пополняемой базе знаний

Исполнитель предоставляет:

1.7.1. Круглосуточный доступ к базе знаний по методам определения причин инцидентов и устранения инцидентов и проблем в информационной системе, методам восстановления работоспособности информационной системы;

1.7.2. Круглосуточный доступ к базе знаний по внесению изменений и расширению возможностей информационной системы – созданию новых отчетов, изменению или созданию новых деловых процедур, изменению настроек сопутствующего программного обеспечения.

Условия предоставления:

1.7.3. Исполнитель имеет право вместо предоставления доступа к базе знаний, или дополнительно к предоставлению доступа к базе знаний, для отдельных программных продуктов оказывать консультации по возможностям прикладного программного обеспечения. Консультации оказываются только в пределах содержащейся в документации к программному обеспечению информации. Консультации не предполагают ответов на вопросы «как…», «почему….», разработку решения проблем и (или) задач, изучения состава, конфигурации и функций информационной системы Заказчика, написания скриптов, сценариев изменения функций и настроек информационной системы и (или) описания порядка выполнения этих действий, изучения любых действий Заказчика, обучения сотрудников Заказчика.

1.8. Разработка решений по изменению настроек ИС, с анализом текущих настроек ИС

Разработка отчетов с анализом текущих настроек системы

Разработка скриптов, конфигураций импорта, с анализом текущих настроек системы

Исполнитель в рамках услуги, на основании запроса Заказчика, обеспечивает:

1.8.1. предварительный аудит действующих настроек и процедур ИС, определение возможности выполнения, выполнение запроса и доставку решения Заказчику;

Условия предоставления:

1.8.2. решение может быть как установлено на сервер заказчика исполнителем, так и предоставлено в виде текстов скриптов, описания плана действий и(или) шагов по изменению настроек;

1.8.3. предоставление услуги лимитировано трудозатратами исполнителя. Подробнее о лимите предоставления услуг по процессу «Расширение и изменение функций ИС» изложено в главе настоящего приложения «учет трудозатрат при предоставлении услуг»;

1.8.4. время выполнения согласовывается дополнительно.

1.9. Изменение технических настроек программного обеспечения ИС

Исполнитель обеспечивает:

1.9.1. изменение технических настроек программного обеспечения ИС, связанных с взаимодействием с сопутствующим программным обеспечением и оборудованием ИС;

1.9.2. изменение технических настроек программного обеспечения, необходимого для функционированияфункционирования ИС, например, настроек используемого системой веб-сервера, параметров Java- машины, и прочих.

Условия предоставления:

1.9.3. предоставление услуги лимитировано трудозатратами Исполнителя. Подробнее о лимите предоставления услуг по процессу «Расширение и изменение функций ИС» изложено в главе настоящего приложения «учет трудозатрат при предоставлении услуг».

1.10. Перенос ИС на иное аппаратное обеспечение

Исполнитель обеспечивает:

1.10.1. перенос ИС на новое аппаратное обеспечение заказчика по запросу Заказчика.

Условия предоставления услуги:

1.10.2. предоставление услуги лимитировано трудозатратами исполнителя. Подробнее о лимите предоставления услуг по процессу «Расширение и изменение функций ИС» изложено в главе настоящего приложения «учет трудозатрат при предоставлении услуг».

1.11. Проверка корректности выполнения отдельной функции системы.

Исполнитель по запросу Заказчика обеспечивает:

1.11.1. проверку корректности выполнения одной или нескольких функций ИС, с изучением текущих настроек ИС, анализом действий сотрудников Заказчика, изучением лог-файлов и иной необходимой информации;

1.11.2. предоставление краткого отчет о результатах проверки, в рамках запроса на проведение анализа.

Условия предоставления услуги:

1.11.3. предоставление услуги лимитировано трудозатратами Исполнителя. Подробнее о лимите предоставления услуг по процессу «Расширение и изменение функций ИС» изложено в главе настоящего приложения «учет трудозатрат при предоставлении услуг».

1.12. Прием и обработка запросов на поддержку, документирование истории выполнения запросов

Исполнитель обеспечивает прием запросов на поддержку по указанным в регламенте каналам связи, обработку и диспетчеризацию запросов, документирование процесса выполнение запросов.

1.13. Предоставление доступа в личный кабинет заказчика в информационной системе управления запросами

Исполнитель предоставляет круглосуточный доступ Заказчику в личный кабинет ИС управления запросами.

2. Период и сроки выполнения запросов для пакета поддержки с Классом обслуживания 24*7*2

2.1. Опция повышает «Класс обслуживания 24*7*2» для следующих услуг компонента «Управление инцидентам и проблемами»:

2.1.1. Восстановление работоспособности ИС

2.1.2. Устранение инцидентов в ИС

2.1.3. Устранение инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибочными действиями сотрудников заказчика

2.1.4. Локализация инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибками или настройками в стороннем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи

2.1.5. Установка обновлений и исправлений версий

Период обработки и сроки выполнения запросов, в зависимости от приоритета, при «Классе обслуживания 24*7*2»:

Класс обслуживания	Приоритет запроса	Период приема запроса	Период обработки запроса	Период выполнения запроса	Время реакции на запрос, рабочих часов	Время на выполнение запроса, не более
24*7*2	1	24*7	24*7	24*7,	0,5	2 часа
	2	24*7	24*7	24*7,	0,5	4 часа
	3	8*5, 09:00-18:00 МСК	8*5, 09:00-18:00 МСК	8*5, 09:00-18:00 МСК	2	3 рабочих дня
	4	8*5, 09:00-18:00 МСК	8*5, 09:00-18:00 МСК	8*5, 09:00-18:00 МСК	2	10 рабочих дней

***Примечание:** Первая цифра обозначения класса обслуживания– рабочие часы предоставления и выполнения услуг, вторая цифра – количество рабочих дни (в неделю) предоставления услуг, третья – время выполнения запросов с первым приоритетом, рабочих часов.

Условия применения:

2.2. по согласованию с Заказчиком время предоставления решения может быть увеличено;

2.3. время ожидания действий Заказчика по выполнению рекомендованных Исполнителем действий, время получения дополнительной информации от Заказчика по требованию Исполнителя, время ожидания установки обновлений на сервер Заказчика, время подтверждения Заказчиком выполнения запросов не входят во время на выполнение запроса;

2.4. при не предоставлении Заказчиком удаленного доступа к системе время на выполнения запросов может быть увеличено;

2.5. время на выполнение запросов в случае невыполнения Заказчиком обязательств по оплате, увеличивается на время от даты поступления запроса до даты погашения Заказчиком задолженности по оплате;

2.6. при локализации проблем, связанных с неправильной эксплуатацией Системы Заказчиком, неисправностью оборудования и программного обеспечения сторонних производителей и их настройками время на выполнения запроса может быть увеличено с уведомлением Заказчика;

2.7. при выявлении ошибки в прикладном программном обеспечении, Исполнитель в период и в сроки, установленные приобретенным классом обслуживания, производит локализацию инцидента или проблемы, если из описания найденных ошибок следует, что они обусловлены ошибкой в программном обеспечении, предоставляет заказчику временное решение (при приоритете 1 и 2), формирует требование производителю прикладного программного обеспечения на устранение ошибки. Производитель прикладного программного обеспечения устраняет выявленную ошибку в течение 20 стандартных рабочих дней. Исправление ошибки включается в очередное обновление версии программного обеспечения.

2.8. Приоритеты запросов:

- Приоритет 1. Система полностью неработоспособна
- Приоритет 2. Значительная часть функций системы не выполняется, или наблюдается существенное снижение производительности Системы в целом
- Приоритет 3. Снижение производительности системы, неработоспособность одной или нескольких функций системы.
- Приоритет 4. Услуги по внесению изменений в ИС, установка обновлений и исправлений, и иные услуги, требующие планирования и предварительного согласования сроков выполнения

2.9. Опция «Выполнение заказных доработок прикладного программного обеспечения»

Исполнитель при предоставлении услуги, по запросу заказчика, выполняет операции:

2.9.1. определение возможности выполнение доработки;
2.9.2. предварительное согласование задания на выполнение доработки;
2.9.3. предварительное определение сроков и веса в баллах доработки, согласование с Заказчиком предварительного задания на выполнение доработки, срока выполнения и веса в баллах;
2.9.4. согласование рабочего задания на выполнение доработки;
2.9.5. определение сроков выполнения и веса в баллах доработки;
2.9.6. согласование рабочего задания и параметров выполнения доработки с Заказчиком;
2.9.7. выполнение доработки;
2.9.8. тестирование выполненной доработки;
2.9.9. установка выполненной доработки на сервер Заказчика;
2.9.10. хранение выполненной доработки.

Условия предоставления:

2.9.11. Исполнитель выполняет определение возможности реализации доработки, согласование рабочего задания и параметров выполнения доработки в течение 20 стандартных рабочих дней;
2.9.12. срок выполнения доработки, тестирования, установки на сервер Заказчика согласовывается дополнительно;
2.9.13. предоставление услуги лимитировано трудозатратами исполнителя. Подробнее о лимите предоставления услуг по процессу «Расширение и изменение функций ИС» изложено в главе настоящего приложения «учет трудозатрат при предоставлении услуг».

3. Учет трудозатрат при предоставлении услуг по пакету поддержки

3.1. Учет трудозатрат при предоставлении услуг процесса «Управления инцидентами и проблемами» не производится.

3.2. Учет трудозатрат при предоставлении услуг процесса «Управления проектом поддержки ИС» не производится.

3.3. При предоставлении услуг процесса «Расширение и изменение возможностей ИС», Исполнитель учитывает все трудозатраты, за исключением трудозатрат по услугам:

3.3.1. Предоставление обновлений версий прикладного программного обеспечения с дополнительными функциями
3.3.2. Предоставление доступа к постоянно пополняемой базе знаний, содержащей статьи по методам реализации изменений

3.4. Учет трудозатрат по дополнительным опциям к пакету программ поддержкиподдержки не производится, за исключением опции:

3.4.1. Выполнение заказных доработок прикладного программного обеспечения, при предоставлении услуг по которой трудозатраты учитываются.

3.5. Предоставление услуг, трудозатраты по которым учитываются, ограничены приобретаемым Заказчиком объемом (балансом) трудозатрат. Необходимый объем трудозатрат возможно приобрести как при заключении договора поддержки, так и пополнить в любой период действия договора поддержки.

3.6. Услуги, трудозатраты по которым учитываются, предоставляются только при положительном балансе трудозатрат. Все иные услуги, предусмотренные пакетом программ поддержки, предоставляются при

любом балансе трудозатрат. Предоставление услуг, трудозатраты по которым учитываются, сопровождается списанием затраченных на выполнение трудозатрат из баланса трудозатрат.

3.7. Исполнитель выполняет запросы трудоемкостью не более 2 часов без согласования трудозатрат с Заказчиком, при больших предполагаемых, или рассчитанных трудозатратах Исполнитель выполняет процесс согласования, при наличии возможности определения необходимых трудозатрат. Минимальное учитываемое время на выполнение одного запроса 30 минут.

3.8. Приобрести дополнительные часы работы исполнителя возможно в любой период времени, в том числе при покупке пакета.

3.9. Исполнитель имеет право, для упрощения расчета и отображения учитываемых трудозатрат, использовать вместо учитываемых трудозатрат специальную единицу – балл. 8 баллов соответствуют 1 часу учитываемых трудозатрат.

3.10. Неиспользованные в период действия договора трудозатраты переносятся на следующий период при продлении договора поддержки, или на новый договор.

4. Прочие условия

4.1. При невыполнении Заказчиком обязательств по оплате, время выполнения всех запросов увеличивается на время невыполнения Заказчиком обязательств по оплате, оказание иных услуг, включая услуги по дополнительным опциям, увеличивается на время, требуемое Заказчику для исполнения обязательств по оплате.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:	**ЗАКАЗЧИК:**
_____	**Генеральный директор**
_____	**ООО «Автодор - Платные Дороги»**
_____ /_____/	**_____ / Дунаев Д.Ю./**

Приложение № 6
к Договору № ___ от «___» ____ 2022г.

Перечень аппаратных и/или программных средств, предоставляемых ЗАКАЗЧИКОМ.

1. Оборудование:
1.1. Характеристики оборудования, не хуже представленного в таблице ниже:

Таблица 1. Требования к виртуальным серверам

№	Наименование сервера	Количество ядер*	Поддержка вложенной виртуализации	Операционная система	Память	SSD	HDD**	Сеть 1****	Сеть 2****	Домен отказа*****
1	Бастион 1	2	-	Oracle Linux 8.x	4	30		x	x	1
2	Бастион 2	2	-	Oracle Linux 8.x	4	30		x	x	2
3	Мастер 1	1	-	Oracle Linux 8.x	4	30			x	1
4	Мастер 2	1	-	Oracle Linux 8.x	4	30			x	2
5	Мастер 3	1	-	Oracle Linux 8.x	4	30			x	3
6	Application node 1	5	-	Oracle Linux 8.x	34	500			x	1
7	Application node 2	5	-	Oracle Linux 8.x	34	500			x	2
8	Application node 3	5	-	Oracle Linux 8.x	34	500			x	3
9	Registry	1	-	Oracle Linux 8.x	2	30	500		x	3
10	Backup/Storage server 1	1	-	Oracle Linux 8.x	3	30	4000		x	1
11	Backup/Storage server 2	1	-	Oracle Linux 8.x	3	30	4000		x	2
12	Naumen 1	5	-	Oracle Linux 7.x	10	200		x	x	1
13	Naumen 2	5	-	Oracle Linux 7.x	10	200		x	x	2
14	Naumen 3	5	-	Oracle Linux 7.x	10	200		x	x	3

* Указано количество физических ядер с возможностью hyper-trading и дальнейшего шаринга

** Предполагается, что это RAID массив и обеспечивается отказоустойчивость дисков.

*** Виртуальные машины должны располагаться на нескольких независимых серверах. В Данной конфигурации рекомендуется использовать не менее 3 независимых серверов.

Пп. 6, 7, 8, 9, 10 - необходимо предусмотреть два раздела: 1 раздел на 50GB и 2 раздел - остаток.
По 14, 15, 16 - root 100 и для данных 100, по остальным раздел для данных и home не нужен, создать только root.

**** Сеть 1 — это интернет или локальная сеть компании, к которой имеют доступ пользователи. Сеть 2 — это локальная сеть, к которой имеют доступ только виртуальные машины.

2. Требования к рабочим станциям:

2.1. Требования к операционной системе:

- Microsoft Windows 10.
- Microsoft Windows 7 SP1.
- Linux Ubuntu 18.04 bionic для 64-битной архитектуры с оболочкой рабочего стола GNOME.

2.2. Требования к интернет-обозревателям:

Операционная система	**Интернет-обозреватель**	**Требования**
Windows	Google Chrome	Последняя версия.
	Mozilla Firefox	Последняя версия.
Linux	Google Chrome	Последняя версия.
	Mozilla Firefox	Последняя версия.

2.3. Требования к хранилищу рабочих станций:

При расчете необходимого места для видео-записей необходимо руководствоваться следующими примерами (примеры приведены для кодека VP8 с настройками по умолчанию):

- 1920x1080 — 2,3 Мб/мин (1,9 Мб/мин видео + 0,4 Мб/мин звук).
- 1440x960 — 1,9 Мб/мин (1,5 Мб/мин видео + 0,4 Мб/мин звук).
- 1024x768 — 1,4 Мб/мин (1 Мб/мин видео + 0,4 Мб/мин звук).

3. Требования к каналу передачи данных:

3.1. Сеть для передачи VoIPтрафика должна строиться на основе коммутаторов, работающих в режиме полного дуплекса (full duplex).

3.2. Общая задержка между начальной и конечной точкой приема и передачи голосовых данных не должна превышать 150-200мс.

3.3. Потери пакетов в сети по пути следования голосового трафика не должны превышать 3%.

3.4. Пропускная способность каналов передачи данных должна быть достаточной для одновременного прохождения необходимого количества голосовых потоков, закодированных определенным кодеком:

3.4.1. Для одного канала при использовании кодека G.711 необходимая пропускная способность должна быть не менее ~80 Кбит/с в одну сторону.

3.4.2. Для одного канала необходимая пропускная способность при использовании кодека G.729 должна быть не менее ~20 Кбит/с в одну сторону.

4. Требования к VoIP:

Параметр	**Значение**
Версия протокола SIP	Версия 2.0.
Протокол нижнего уровня	Поддерживается один из следующих вариантов: • UDP (рекомендуется); • TCP.
Метод передачи частотных сигналов DTMF	Поддерживается один из следующих вариантов: • RFC 2833 (внутри канала RTP); • INFO application/dtmf (Nortel, используется по умолчанию); • INFO application/dtmf-relay (Cisco); • RFC4733 INFO audio/telephone-event (экспериментальный режим).
Использование пакета OPTIONS	Не используется.

Поддержка факсов	Поддерживается один из следующих вариантов: • T.38; • Внутри голосового тракта при использовании кодека G.711 (fax through G.711).

5. Требования к sms:

Параметр	**Значение**
Версия протокола SMPP	Версия не ниже 3.3.

Ответственное лицо от ЗАКАЗЧИКА_____/ _____/

Ответственное лицо от ИСПОЛНИТЕЛЯ _____/_____/

Приложение № 7
к Договору № ___ от «__» ___ 2022г.

Перечень подготовительных работ, выполняемых Заказчиком

№ п/п	Перечень (состав) работ	Дата (срок) выполнения работ
1.	Подготовка требуемого перечня серверного оборудования для проведения работ по внедрению и настройке программного обеспечения (Приложение 6, п.1.1.)	
2.	Установка операционной системы Oracle Linux 7.x для информационной системы «Naumen Contact Center» и операционной системы Oracle Linux 8.x для информационной системы «Система управления знаниями ГРАН» на серверное оборудование	
3.	Настройка сетевого доступа между серверным оборудованием	
4.	Предоставление удаленного доступа к серверному оборудованию	

Датой выполнения Заказчиком каждого пункта перечня подготовительных работ является дата письменного уведомления и письменного подтверждения о выполнении работ Заказчиком со стороны Исполнителя.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:
_____
_____

_____ /_____/

ЗАКАЗЧИК:
Генеральный директор
ООО «Автодор - Платные Дороги»

_____ / Дунаев Д.Ю./

Приложение №8
к Договору №_____ от «___» _____ 2022г.

Форма Акта о сдаче-приемке выполненных работ

Заказчик_____
Исполнитель_____

Начало формы Акта о сдаче-приемке выполненных работ

Акт №__ от «__» _____20__г.
о сдаче-приемке выполненных работ
по Договору № __ от «__» _____ 20__г.

г.Москва **«__» _____20__г.**

Исполнитель выполнил, а Заказчик принял следующую работу – этап работ (ее результат):

№ пп	Наименование работы – этапа работ (ее результат)	Срок выполнения	Стоимость фактически выполненной работы, в том числе НДС (20%)
	Этап _____(ОКВЭД 62.02, 62.09)		
Всего выполнено работ – этапов работ по настоящему акту			
В том числе НДС (20%)			

Выполненные Исполнителем работы – этапы работ соответствуют требованиям заключенного между Сторонами Договора.
По подписании Сторонами настоящего Акта сдачи-приемки вышеперечисленные работы считаются выполненными Исполнителем и принятыми Заказчиком. Взаимных претензий по объему, качеству и срокам выполнения работ Стороны не имеют.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:
_____
_____

_____ /_____/

ЗАКАЗЧИК:
Генеральный директор
ООО «Автодор - Платные Дороги»

_____ / Дунаев Д.Ю./

Конец формы Акта о сдаче-приемке выполненных работ

ИСПОЛНИТЕЛЬ:
_____
_____

_____ /_____/

ЗАКАЗЧИК:
Генеральный директор
ООО «Автодор - Платные Дороги»

_____ / Дунаев Д.Ю./

Приложение №9
к Договору №_____ от «___» _____ 2022г.

Форма Акта о приемке оказанных услуг

Заказчик_____
Исполнитель_____

Начало формы Акта о приемке оказанных услуг

Акт №__ от «__» _____20__г.
о приемке оказанных услуг
по Договору № __ от «__» _____ 20__г.

г.Москва **«__» _____20__г.**

1. Исполнителем оказаны следующие услуги:

№ пп	Наименование услуг	Срок оказания услуг	Стоимость, руб., без учета НДС (20%)	НДС (20%)	Стоимость, руб., в том числе НДС (20 %)
1	Услуги по передаче Сертификата на получение технической поддержки прикладного программного обеспечения Naumen Contact Center v.7 и Система управления знаниями ГРАН v.2 (ОКВЭД 62.02, 62.09)	12 (Двенадцать) месяцев с «_____» по «_____»			
Итого					

2. Оказанные Исполнителем услуги соответствуют требованиям заключенного между Сторонами Договора.
3. По подписании Сторонами настоящего акта вышеперечисленные услуги считаются оказанными Исполнителем и принятыми Заказчиком. Взаимных претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг Стороны не имеют.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:
_____
_____

_____ /_____/

ЗАКАЗЧИК:
Генеральный директор
ООО «Автодор - Платные Дороги»

_____ / Дунаев Д.Ю./

Конец формы Акта о приемке оказанных услуг

ИСПОЛНИТЕЛЬ:
_____
_____

_____ /_____/

ЗАКАЗЧИК:
Генеральный директор
ООО «Автодор - Платные Дороги»

_____ / Дунаев Д.Ю./

Приложение №10
к Договору №_____ от «___» _____ 2022г.

Техническое задание

(заполняется в порядке, установленном для заключения Договора в Разделе IX VIII. «Заключение Договора по результатам проведения конкурентной закупки» Документации)