

## Государственный контракт № \_\_\_\_\_

г. Уфа

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Государственный комитет Республики Башкортостан по информатизации и вопросам функционирования системы «Открытая Республика», именуемый в дальнейшем «Заказчик», в лице заместителя председателя Таипова Расула Рафанировича, действующего на основании доверенности от 1 декабря 2015 года № 4, с одной стороны, и Акционерное общество «Башкирский регистр социальных карт», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице генерального директора Романова Олега Николаевича, действующего на основании Устава, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», на основании результатов осуществления закупок путем проведения электронного аукциона в соответствии с Федеральным законом от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (протокол от 25 ноября 2016 года № 0101200009516004976), заключили государственный контракт (далее – Контракт) о нижеследующем:

### 1. Предмет контракта

1.1. В соответствии с условиями Контракта Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по оказанию услуг по сопровождению единого информационного ресурса Государственная Информационная Система «Единая система учета детей и подростков Республики Башкортостан, нуждающихся и пользующихся услугами в сфере отдыха и оздоровления» (далее – Услуги) в соответствии с техническим заданием (Приложение № 1 к Контракту), являющимся неотъемлемой частью Контракта.

1.2. Место оказания Услуги: по месту нахождения Исполнителя, а также на территории Республики Башкортостан.

### 2. Цена контракта и порядок расчетов

2.1. Цена Контракта (Общая стоимость Услуги по Контракту) составляет 1 401 620 (один миллион четыреста одна тысяча шестьсот двадцать) рублей 00 копеек, в т.ч. НДС 213 806 (двести тринадцать тысяч восемьсот шесть) рублей 44 копейки и включает в себя все затраты, в том числе расходы на страхование, налоги, сборы и другие обязательные платежи, подлежащие уплате в связи с исполнением Контракта.

В случае, если Контракт заключается с физическим лицом, за исключением индивидуального предпринимателя или иного занимающегося частной практикой лица, уменьшается сумма, подлежащая уплате физическому лицу, на размер налоговых платежей, связанных с оплатой Контракта.

2.2. Цена Контракта является твердой и определяется на весь срок исполнения Контракта, за исключением случаев, предусмотренных разделом 9 Контракта и законодательством Российской Федерации. Оплата Услуги по Контракту осуществляется Заказчиком Исполнителю за счет средств бюджета Республики Башкортостан в пределах доведенных лимитов бюджетных обязательств на расчетный счет Исполнителя, указанный в разделе 15 Контракта (безналичный расчет).

2.3. Все расчеты по Контракту осуществляются в рублях Российской Федерации путем перечисления денежных средств с лицевого счета Заказчика на расчетный счет Исполнителя, указанный в Контракте. Датами платежа по Контракту считаются даты списания соответствующих денежных средств с лицевого счета Заказчика.

2.4. Оплата по Контракту производится Заказчиком одновременно по факту оказанных Услуги при предъявлении необходимых документов, подтверждающих оказание услуг, в соответствии с пунктом 5.1 Контракта, в течение 10 (десяти) календарных дней.

### 3. Сроки оказания Услуги

3.1. Срок оказания услуг: с момента подписания Контракта по 25 декабря 2016 года.

#### 4. Права и обязанности сторон

##### 4.1. Заказчик обязан:

4.1.1. Содействовать оказанию Услуг путем предоставления Исполнителю возможности получения необходимой для оказания Услуг информации, оказания консультаций, назначения уполномоченных представителей для оперативного решения рабочих вопросов.

4.1.2. Оплатить надлежащим образом оказанные Услуги в соответствии с порядком сдачи-приемки оказанных Услуг, изложенным в разделах 2 и 5 Контракта.

##### 4.2. Исполнитель обязан:

4.2.1. Оказать Услуги лично надлежащего качества и в полном объеме, в соответствии с требованиями Контракта, в срок, указанный в пункте 3.1 Контракта.

4.2.2. Своими силами и за свой счет устранять допущенные по его вине недостатки в результатах оказанных Услуг.

4.2.3. Соблюдать конфиденциальность сведений, ставших ему известными в результате оказания Услуг.

##### 4.3. Заказчик имеет право:

4.3.1. В любое время проверять ход и качество Услуги, оказываемой Исполнителем.

4.3.2. Требовать от Исполнителя надлежащего и своевременного исполнения обязательств по Контракту.

4.3.3. Гарантийный срок на технологическое сопровождение и консультирование пользователей государственной информационной системы «Единая система учета детей и подростков Республики Башкортостан, нуждающихся и пользующихся услугами в сфере отдыха и оздоровления» составляет 6 (шесть) месяцев с момента подписания Акта сдачи-приемки оказанных Услуг.

##### 4.4. Исполнитель имеет право:

4.4.1. Требовать оплаты надлежащим образом оказанных услуг в размере, указанном в Контракте.

#### 5. Порядок сдачи-приемки оказанных Услуг

5.1. По завершении оказания Услуг Исполнитель представляет Заказчику на подписание 2 экземпляра Акта сдачи-приемки оказанных услуг (Приложение № 2 к Контракту), а также журнал учета услуг, отчет о выполнении заявок.

5.2. Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента передачи Исполнителем Акта сдачи-приемки оказанных услуг Заказчику осуществляет проверку соответствия объема оказываемых услуг требованиям технического задания (Приложение № 1 к Контракту) и направляет Исполнителю подписанный Заказчиком 1 (один) экземпляр Акта сдачи-приемки оказанных услуг, или запрос о предоставлении разъяснений, касательно результатов оказанных услуг, или мотивированный отказ от принятия результатов оказанных услуг, или акт с перечнем выявленных недостатков.

5.3. Услуга считается оказанной после подписания сторонами Акта приема-сдачи оказанных услуг. Подписанные Заказчиком и Исполнителем Акт сдачи-приемки оказанных услуг и предъявленный Исполнителем Заказчику счет на оплату цены Контракта являются основанием для оплаты Исполнителю оказанных услуг.

5.4. Для проверки соответствия качества оказанных Исполнителем услуг требованиям, установленным Контрактом, Заказчик вправе привлекать независимых экспертов.

#### 6. Ответственность сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных Контрактом

6.1. В случае просрочки исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, Исполнитель вправе потребовать уплаты неустоек (штрафов, пеней). Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного Контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного

Контрактом срока исполнения обязательства. Такая пеня устанавливается в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пеней ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации от не уплаченной в срок суммы.

6.2. Штрафы начисляются за ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Контрактом. Размер штрафа устанавливается в виде фиксированной суммы, определенной в порядке, установленном постановлением Правительства РФ от 25 ноября 2013 года № 1063 «Об утверждении Правил определения размера штрафа, начисляемого в случае ненадлежащего исполнения заказчиком, поставщиком (подрядчиком, исполнителем) обязательств, предусмотренных контрактом (за исключением просрочки исполнения обязательств заказчиком, поставщиком (подрядчиком, исполнителем), и размера пени, начисляемой за каждый день просрочки исполнения поставщиком (подрядчиком, исполнителем) обязательства, предусмотренного контрактом» (далее – Постановление № 1063) и составляет 2,5% цены Контракта – 35 040 рублей 50 копеек.

6.3. В случае просрочки исполнения Исполнителем обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Контрактом, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, Заказчик направляет Исполнителю требование об уплате неустоек (штрафов, пеней).

6.4. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Контрактом срока исполнения обязательства, и устанавливается Контрактом в размере, определенном в порядке, установленном Постановлением № 1063, но не менее чем одна трехсотая действующей на дату уплаты пени ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации от цены Контракта, уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных Контрактом и фактически исполненных Исполнителем и определяется по формуле  $P=(Ц-V) \times C$ ,

где Ц - цена Контракта; В - стоимость фактически исполненного в установленный срок Исполнителем обязательства по Контракту, определяемая на основании документа о приемке товаров, результатов выполнения работ, оказания услуг, в том числе отдельных этапов исполнения Контракта;

С - размер ставки. Размер ставки определяется по формуле:  $C = C_{\text{ЦБ}} \times \text{ДП}$ ,

где:  $C_{\text{ЦБ}}$  - размер ставки рефинансирования, установленной Центральным банком Российской Федерации на дату уплаты пени, определяемый с учетом коэффициента К;

ДП - количество дней просрочки.

Коэффициент К определяется по формуле:  $K = \frac{\text{ДП}}{\text{ДК}} \times 100\%$ ,

где: ДП - количество дней просрочки; ДК - срок исполнения обязательства по Контракту (количество дней).

При К, равном 0 - 50 процентам, размер ставки определяется за каждый день просрочки и принимается равным 0,01 ставки рефинансирования, установленной Центральным банком Российской Федерации на дату уплаты пени.

При К, равном 50 - 100 процентам, размер ставки определяется за каждый день просрочки и принимается равным 0,02 ставки рефинансирования, установленной Центральным банком Российской Федерации на дату уплаты пени.

При К, равном 100 процентам и более, размер ставки определяется за каждый день просрочки и принимается равным 0,03 ставки рефинансирования, установленной Центральным банком Российской Федерации на дату уплаты пени.

6.5. Штрафы начисляются за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, за исключением просрочки исполнения Исполнителем обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных

Контрактом. Размер штрафа устанавливается в виде фиксированной суммы, определенной в порядке, установленном Постановлением № 1063, 10% цены Контракта – 140 162 рублей 00 копеек.

6.6. Сторона освобождается от уплаты неустойки (штрафа, пени), если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, предусмотренного Контрактом, произошло вследствие непреодолимой силы или по вине другой стороны.

6.7. Уплата неустоек (штрафов, пеней) не освобождает Стороны от выполнения принятых обязательств.

6.8. В случаях, не урегулированных настоящим Контрактом, Стороны несут ответственность за невыполнение либо ненадлежащее выполнение взятых на себя по настоящему Контракту обязательств в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.9. Оплата Контракта может быть осуществлена путем выплаты Исполнителю Контракта суммы, уменьшенной на сумму неустойки (пеней, штрафов).

## 7. Обстоятельства непреодолимой силы

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Контракту в случае, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, а именно наводнения, пожара, землетрясения, диверсии, военных действий, блокад, изменения законодательства, препятствующих надлежащему исполнению обязательств по Контракту, а также других чрезвычайных обстоятельств, которые возникли после заключения Контракта и непосредственно повлияли на исполнение Сторонами своих обязательств, а также те, которые Стороны были не в состоянии предвидеть и предотвратить.

7.2. При наступлении таких обстоятельств срок исполнения обязательств по Контракту отодвигается соразмерно времени действия данных обстоятельств, поскольку эти обстоятельства значительно влияют на исполнение Контракта, но не более чем на 1 (один) месяц.

7.3. Сторона, для которой надлежащее исполнение обязательств оказалось невозможным вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы, обязана в течение 5 (пяти) календарных дней с даты возникновения таких обстоятельств уведомить в письменной форме другую Сторону об их возникновении, виде и возможной продолжительности действия.

7.4. Доказательством наличия обстоятельств непреодолимой силы и их продолжительности является соответствующее письменное свидетельство органов государственной власти Российской Федерации.

## 8. Порядок урегулирования споров

8.1. Все споры и разногласия, возникшие в связи с исполнением Контракта, его изменением, расторжением или признанием недействительным, Стороны будут стремиться решить путем переговоров, а достигнутые договоренности оформлять в виде дополнительных соглашений, подписанных Сторонами и скрепленных печатями.

8.2. В случае недостижения взаимного согласия споры по Контракту разрешаются в Арбитражном суде Республики Башкортостан.

8.3. До передачи спора на разрешение арбитражного суда Стороны примут меры к его урегулированию в претензионном порядке. Претензия должна быть направлена в письменном виде. По полученной претензии Сторона должна дать письменный ответ по существу в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее получения.

## 9. Изменение условий Контракта

9.1. Изменение существенных условий Контракта при его исполнении не допускается, за исключением их изменения по соглашению сторон в следующих случаях:

- при снижении цены Контракта без изменения предусмотренных Контрактом объема услуги, качества оказываемой услуги и иных условий Контракта;
- если по предложению Заказчика увеличиваются предусмотренный Контрактом объем услуг не более чем на 10 (десять) процентов или уменьшается предусмотренный Контрактом объем оказываемой услуги не более чем на 10 (десять) процентов. При этом по соглашению сторон

допускается изменение, с учетом положений бюджетного законодательства Российской Федерации, цены контракта пропорционально дополнительному объему услуг исходя из установленной в контракте цены единицы услуги, но не более чем на 10 (десять) процентов цены Контракта. При уменьшении предусмотренного Контрактом объема услуг стороны Контракта обязаны уменьшить цену Контракта исходя из цены единицы услуги;

9.2. При исполнении Контракта не допускается перемена Исполнителя, за исключением случая, если новый Исполнитель является правопреемником Исполнителя по данному Контракту вследствие реорганизации юридического лица в форме преобразования, слияния или присоединения.

9.3. В случае перемены Заказчика права и обязанности Заказчика, предусмотренные Контрактом, переходят к новому Заказчику.

9.4. При исполнении Контракта по согласованию Заказчика с Исполнителем допускается оказание услуги, качество, технические и функциональные характеристики (потребительские свойства) которых являются улучшенными по сравнению с качеством и соответствующими техническими и функциональными характеристиками, указанными в Контракте. В этом случае соответствующие изменения должны быть внесены заказчиком в реестр контрактов, заключенных заказчиком.

## 10. Расторжение Контракта

10.1. Расторжение Контракта допускается:

- по соглашению Сторон;
- по решению суда;
- в случае одностороннего отказа Стороны Контракта от исполнения Контракта в соответствии с гражданским законодательством, а именно, отступление Исполнителя при оказании услуг от условий Контракта или иные недостатки оказанных услуг, которые не были устранены в установленный Заказчиком разумный срок либо являются существенными и неустранимыми (пункт 3 статьи 723 Гражданского кодекса Российской Федерации).

10.2. Расторжение Контракта по соглашению сторон осуществляется посредством заключения соглашения о расторжении Контракта.

10.3. Расторжение Контракта в связи с односторонним отказом Заказчика от исполнения Контракта оформляется Решением Заказчика об одностороннем отказе от исполнения Контракта, которое в течение 3 (трех) рабочих дней с даты принятия этого Решения размещается на официальном сайте Единой информационной системы в сфере закупок в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.zakupki.gov.ru](http://www.zakupki.gov.ru)) и направляется Исполнителю по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу Исполнителя, указанному в Контракте, а также телеграммой, либо посредством факсимильной связи, либо по адресу электронной почты, либо с использованием иных средств связи и доставки, обеспечивающих фиксирование данного уведомления и получение Заказчиком подтверждения о его вручении Исполнителю.

10.4. До принятия Решения об одностороннем отказе от исполнения Контракта Заказчик вправе провести экспертизу оказанных Услуг с привлечением экспертов, экспертных организаций.

10.5. Если Заказчиком проведена экспертиза оказанных Услуг с привлечением экспертов, экспертных организаций, решение об одностороннем отказе от исполнения Контракта может быть принято Заказчиком только при условии, что по результатам экспертизы оказанных Услуг в заключении эксперта, экспертной организации будут подтверждены нарушения условий Контракта, послужившие основанием для одностороннего отказа Заказчика от исполнения Контракта.

10.6. Выполнение Заказчиком требований, изложенных в пункте 10.3 Контракта считается надлежащим уведомлением Исполнителя об одностороннем отказе от исполнения Контракта.

10.7. Датой надлежащего уведомления Исполнителя признается дата получения Заказчиком подтверждения о вручении Исполнителю данного уведомления или дата получения Заказчиком информации об отсутствии Исполнителя по его адресу, указанному в Контракте.

10.8. При невозможности получения подтверждения или информации датой такого надлежащего уведомления признается дата по истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты размещения на официальном сайте Единой информационной системы в сфере закупок в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.zakupki.gov.ru](http://www.zakupki.gov.ru)) Решения Заказчика об одностороннем отказе от исполнения Контракта.

10.9. Решение Заказчика об одностороннем отказе от исполнения Контракта вступает в силу и Контракт считается расторгнутым через 10 (десять) календарных дней с даты надлежащего уведомления Заказчиком Исполнителя об одностороннем отказе от исполнения Контракта.

10.10. Если в течение 10 (десяти) календарных дней с даты надлежащего уведомления Исполнителя о принятом решении Заказчика об одностороннем отказе от исполнения Контракта Исполнитель устраняет нарушение условий Контракта, послужившее основанием для принятия указанного Решения, а также компенсирует Заказчику затраты на проведение экспертизы в соответствии с пунктом 10.5 Контракта, Заказчик обязан отменить не вступившее в силу решение об одностороннем отказе от исполнения Контракта.

10.11. Пункт 10.10 Контракта не применяется в случае повторного нарушения Исполнителем условия Контракта, которое послужило основанием для одностороннего отказа Заказчика от исполнения Контракта.

10.12. Расторжение Контракта в связи с односторонним отказом Исполнителя от исполнения Контракта оформляется Решением Исполнителя об одностороннем отказе от исполнения Контракта, которое в течение 3 (трех) рабочих дней с даты принятия этого решения Исполнитель должен направить Заказчику по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу Заказчика, указанному в Контракте, а также телеграммой, либо посредством факсимильной связи, либо по адресу электронной почты, либо с использованием иных средств связи и доставки, обеспечивающих фиксирование данного уведомления и получение Исполнителем подтверждения о его вручении Заказчику.

10.13. Выполнение Исполнителем требований, изложенных в пункте 10.12 Контракта, считается надлежащим уведомлением Заказчика об одностороннем отказе от исполнения Контракта.

10.14. Датой надлежащего уведомления Заказчика признается дата получения Исполнителем подтверждения о вручении Заказчику данного уведомления.

10.15. Решение Исполнителя об одностороннем отказе от исполнения Контракта вступает в силу и Контракт считается расторгнутым через 10 (десять) календарных дней с даты надлежащего уведомления Исполнителем Заказчика об одностороннем отказе от исполнения Контракта.

10.16. Если в течение 10 (десяти) календарных дней с даты надлежащего уведомления Заказчика о принятом решении Исполнителя об одностороннем отказе от исполнения Контракта Заказчик устраняет нарушение условий Контракта, послужившее основанием для принятия указанного Решения, Исполнитель обязан отменить не вступившее в силу решение об одностороннем отказе от исполнения Контракта.

10.17. При расторжении Контракта в связи с односторонним отказом одной Стороны Контракта от исполнения Контракта другая Сторона Контракта вправе потребовать возмещения только фактически понесенного ущерба, непосредственно обусловленного обстоятельствами, являющимися основанием для принятия решения об одностороннем отказе от исполнения Контракта.

## 11. Обеспечение исполнения контракта

11.1. По Контракту требование обеспечения исполнения контракта – установлено.

11.2. Размер обеспечения исполнения контракта составляет 10 % начальной (максимальной) цены контракта, что составляет 140 162 рублей 00 копеек.

Внесение денежных средств в обеспечение исполнения Контракта осуществляется с использованием следующих реквизитов:

Наименование учреждения:

Государственный комитет Республики Башкортостан

по информатизации и вопросам  
функционирования системы «Открытая Республика»  
юридический адрес: 450008, г. Уфа, ул. Пушкина, 106  
получатель: УФК по Республике Башкортостан, Министерство финансов Республики  
Башкортостан (Государственный комитет Республики Башкортостан по информатизации и  
вопросам  
функционирования системы «Открытая Республика» л/с 05120210010)  
ИНН: 0274172001, КПП: 027401001  
расчетный счет: 40302810500004000034  
получатель: Отделение - НБ Республика Башкортостан, г. Уфа  
БИК: 048073001.

11.3. В соответствии с действующим законодательством в сфере закупок исполнение контракта может обеспечиваться предоставлением банковской гарантии или внесением денежных средств на специальный счет Заказчика.

11.4. В случае предоставления Исполнителем обеспечения исполнения контракта в форме безотзывной банковской гарантии, срок действия банковской гарантии должен превышать срок действия контракта не менее чем на один месяц.

11.5. Способ предоставления обеспечения исполнения Контракта определяется Исполнителем самостоятельно.

11.6. Контракт заключается только после предоставления Исполнителем обеспечения исполнения контракта.

11.7. В случае не предоставления Исполнителем обеспечения исполнения контракта в срок, установленный для заключения контракта, Исполнитель считается уклонившимся от заключения Контракта.

11.8. В случае, если обеспечение исполнение Контракта осуществлено Исполнителем посредством внесения денежных средств на лицевой счет Заказчика, возврат таких денежных средств осуществляется Заказчиком в течение 20 (двадцати) банковских дней с момента полного исполнения Исполнителем принятых на себя обязательств по Контракту.

11.9. В ходе исполнения Контракта Исполнитель вправе предоставить Заказчику обеспечение исполнения контракта, уменьшенное на размер выполненных обязательств, предусмотренных Контрактом, взамен ранее предоставленного обеспечения исполнения Контракта. При этом способ обеспечения исполнения Контракта может быть изменен.

## 12. Срок действия Контракта

12.1. Контракт вступает в силу с момента подписания Контракта и действует до 31 декабря 2016 года, в части расчетов до полного исполнения Сторонами своих обязательств по Контракту.

## 13. Прочие условия

13.1. Информация, касающаяся хода выполнения Контракта и полученных результатов, относится к сведениям конфиденциального характера. Использование информации Исполнителем осуществляется только с согласия Заказчика в порядке, установленном законодательством.

13.2. Все уведомления и извещения должны направляться в письменной форме, если иное не предусмотрено техническим заданием (Приложение № 1 к Контракту).

13.3. Заказчик поручает Исполнителю обработку персональных данных, содержащихся на порталах, указанных в Приложении № 1 к настоящему контракту.

13.4. Любые изменения и дополнения к Контракту действительны при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны Сторонами или надлежащими уполномоченными на то представителями Сторон и скреплены печатью.

13.5. Во всем, что не предусмотрено Контрактом, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Республики Башкортостан.

13.6. Контракт подписан сторонами усиленными электронными подписями и заключен в форме электронного документа.

13.7. Участник закупки должен обладать исключительными правами на результаты интеллектуальной деятельности, если в связи с исполнением Контракта Заказчик приобретает права на такие результаты.

13.8. Перечисленные ниже документы являются неотъемлемой частью Контракта:

Приложение № 1 – Техническое задание.

Приложение № 2 – Акт сдачи-приемки оказанных Услуг (образец).

#### 14. Список ответственных лиц

Ответственные лица, ФИО	Телефон, E-mail
Заказчик	
Ситдыков Руслан Шамилович	(347) 218-12-38 sitdykov.r@bashkortostan.ru
Исполнитель	
Чернобровина Альмира Равиловна	(347) 276-91-23 chernobrovinaar@brsc.ru

#### 15. Юридические адреса, реквизиты и подписи Сторон

Заказчик:

Государственный комитет  
Республики Башкортостан  
по информатизации  
и вопросам функционирования  
системы «Открытая Республика»

Исполнитель:

Акционерное общество «Башкирский регистр  
социальных карт»

Адрес:

450008, Республика Башкортостан, город Уфа,  
улица Пушкина, 106  
телефон: (347) 280-82-16  
e-mail: it@bashkortostan.ru

ИНН 0274172001

КПП 027401001

Банковские реквизиты:

Получатель - УФК по Республике  
Башкортостан (Министерство финансов РБ сч.  
40201810900000000001 – Госкомитет РБ по  
информатизации л/с 02120210010)

Отделение - НБ Республика Башкортостан г.  
Уфа

БИК 048073001

ОКПО 12711098

ОКТМО 80701000001

Заместитель председателя

\_\_\_\_\_ (Р.Р. Таипов)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

М.П.

Адрес:

450057, Республика Башкортостан, город Уфа,  
улица Новомостовая, 8  
телефон: (347) 276-91-23  
e-mail: andreevaeyu@brsc

ИНН 0274124752

КПП 027401001

Банковские реквизиты:

Филиал ПАО «Уралсиб» в г. Уфа

р/счет 40702810200820002006

К/счет 30101810600000000770

БИК 048073770

ОКПО 84454733

ОКТМО 80701000001

Генеральный директор

\_\_\_\_\_ (О.Н. Романов)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

М.П.



Приложение № 1  
к государственному контракту  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
№ \_\_\_\_\_

**Техническое задание**  
**на оказание услуг по сопровождению единого информационного ресурса Государственная**  
**Информационная Система «Единая система учета детей и подростков Республики**  
**Башкортостан, нуждающихся и пользующихся услугами в сфере отдыха и оздоровления»**

Предметом настоящего Технического задания (далее – ТЗ) является определение требований к оказанию услуги по сопровождению информационной Системы «Единая система учета детей и подростков Республики Башкортостан, нуждающихся и пользующихся услугами в сфере отдыха и оздоровления» (далее – Услуга и Система, соответственно) Государственный комитет Республики Башкортостан по информатизации и вопросам функционирования системы «Открытая Республика» (далее – Заказчик).

## 1. Состав Услуги.

Для обеспечения функционирования Системы и сопровождения Системы должны оказываться следующие услуги:

- Размещение Системы на серверных мощностях Исполнителя.

Технические требования Системы:

### Системное программное обеспечение

Системное программное обеспечение
Операционная система Debian 4.8.4-1
Сервер управления базами данных Mysql 14.14
Сервер приложений Puma 3.4.0
Средство криптографической защиты информации Криптопровайдер КриптоПро JCP v 1.0

### Параметры

Параметр	Значение
Общее количество активных пользователей в системе	не менее 12000
Среднесуточное количество обработанных запросов	не менее 20000
Общее число задействованных процессорных ядер	не менее 6
Объем используемой оперативной памяти	не менее 16 Гб
Объем данных, размещенных в системе хранения	не менее 162 Гб

### Прогноз изменения состояния системы на конец года

Параметр	Значение
Общее количество активных пользователей в системах	более 15000 человек

- Серверные мощности должны находиться на территории Республики Башкортостан. Система защиты информации серверных мощностей должна удовлетворять требованиям Федерального закона от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», приказа ФСТЭК России от 18 февраля 2013 г. № 21 «Об утверждении состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных», предъявляемым к информационным системам персональных данных 2-го уровня защищенности, а также требованиям приказа ФСТЭК России от 11 февраля 2013 г. № 17 «Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах», предъявляемым к государственным информационным системам 3-го класса.
- Организация защищенных подключений к серверному сегменту Системы с использованием средств криптографической защиты информации и электронной подписи в соответствии с приказом ФСБ России от 10 июля 2014 г. N 378 «Об утверждении Состав и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных с использованием средств криптографической защиты информации, необходимых для выполнения установленных Правительством Российской Федерации требований к защите персональных данных для каждого из уровней защищенности».

- Поддержка работоспособности Системы, включая: исправление ошибок (в том числе – возникших по вине пользователей), устранение сбоев, корректировка данных, изменение административных настроек программного обеспечения, заведение пользователей, перенастройка ролей и полномочий, оказание устных и письменных консультаций пользователям Заказчика.
- Документационное и информационное обеспечение Системы, обновление руководств пользователей, регламентов и инструкций, тестирование и установка обновлений и программных доработок, описание изменений настроек по результатам работ, анализ и оптимизация алгоритмов, реализованных в Системе.
- Поддержка обмена данными в автоматическом режиме, по безопасным каналам связи Исполнителя с ГИС «Единая система учета детей и подростков Республики Башкортостан, нуждающихся и пользующихся услугами в сфере отдыха и оздоровления».
- Передача информации в соответствии с требованиями к Федеральному сегменту показателей Электронной очереди, действующей на момент передачи, в ежедневном режиме.
- Модернизация существующей Системы.

Услуги оказываются Заказчику на основании Регламента оказания услуг по сопровождению работы Системы (Приложение №2 к настоящему ТЗ).

В рамках сопровождения Системы допустимы доработки с внедрением нового функционала, без потери существующих в Системе данных.

Необходимо:

- внедрить возможность множественных источников финансирования путевок в Санитарно-оздоровительные учреждения (далее – СОУ), при этом источников финансирования помимо республиканских ассигнований может быть произвольное количество. Данные источники финансирования также необходимо учитывать во всех отчетах, формирующихся по источникам финансирования. При этом необходимо учесть, что в течение года сумма субвенций, выделяемая на муниципалитет может неоднократно пересматриваться и при необходимости перераспределяться между предприятиями. Остаток недораспределенной суммы субвенции, меньшей суммы для субсидирования хотя бы одного сертификата любого типа может также перечисляться в качестве частичной субсидии предприятиям.

- внедрить возможность распределения и учета средств предприятиям, как в сертификатах (различных типов), так и в произвольных суммах без указания типов.

- разработать критерии принадлежности организаций к конкретным муниципалитетам на основании КПП (включая обособленные подразделения). Каждая организация, независимо от количества представительств, должна относиться к одному, конкретному муниципалитету, при этом для разделения предприятий по этому признаку для города Уфа, имеющему внутреннее разделение на 7 районов, данный принцип применять частично. Для распределения по внутренним районам, добавить функционал изменения принадлежности на любой, в кабинете администратора Системы.

- предусмотреть возможность смены типа СОУ, при этом возможность смены типа должна быть активна только до 25 декабря текущего года в Системе. Весь документооборот в каждом конкретном организационно-правовом статусе СОУ должен происходить по соответствующим тарифам типу СОУ.

- реализовать возможность ведения нескольких учреждений различного типа на одной учетной записи, разделение должно быть реализовано на уровне ЭЦП.

- пересмотреть механизм введения пользователей с ролями «Предприятие», «СОУ», «Центр дневного пребывания» и назначение им муниципалитета принадлежности. Разрешить данные действия только для пользователей с ролью «Управление муниципального образования».

- установить ограничения возраста детей, отправляемых в СОУ в соответствии с Постановлением Правительства Республики Башкортостан от 15 марта 2010 года №72.

- применить ограничения на смену реквизитов существующих в Системе организаций только по запросу и одобрению представителя УМО. Реализовать механизм подачи заявок на изменения реквизитов.

- внедрить возможность предоставления скидок на стоимость путевок от конкретных СОУ для определенных организаций.

- запретить изменение реквизитов существующих в Системе детей, применять изменения только для сотрудников технической поддержки, по запросу.

- разработать личные кабинеты с ролями «Родитель», «МЧС», «Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан». В кабинете «Родителя» необходимо публиковать информацию о проходящих и готовящихся к прохождению мероприятий в СОУ, в котором находится ребенок, с описанием действий. Также в данном кабинете необходимо предоставлять всю информацию о данном СОУ, включающую в себя: предписания надзорных органов, контакты и иную информацию, находящуюся в Системе. В кабинете «МЧС» необходимо предоставлять информацию о всех СОУ Республики Башкортостан, включающую в себя полную информацию о СОУ и материальной базы, включая календарь мероприятий данных учреждений с выделением потенциально опасных. Кабинет «Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан» должен иметь доступ ко всем данным СОУ для просмотра, включая информацию о заездах либо сменах учреждений. Для функционирования разрабатываемых личных кабинетов, необходимо доработать личные кабинеты СОУ. Необходимо внедрить календарь планируемых мероприятий и тематики с выбором заезды/смены/группы, который должен автоматически публиковаться на созданных в Системе порталах учреждений, размещенных в публичном доступе, а также при выборе потенциально опасных мероприятий предоставляться в МЧС. Так же необходимо внедрить разделы материальная база, реестр сотрудников для ведения соответствующих данных. Модернизировать модуль «портал учреждения» в части публикации данных в автоматическом режиме, генерации логина/пароля для доступа родителя к личному кабинету, публикации документов и иных файлов, свободных страниц.

Доработка системы должна отвечать требованиям постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 584 «Об использовании федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых при предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме» при разработке автоматизированных информационных систем необходимо предусмотреть интеграцию с федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации» (далее – ФГИС ЕСИА).

## **2. Перечень обслуживаемых элементов Системы:**

Перечень обслуживаемых элементов информационной Системы указан в Приложении № 1 к настоящему ТЗ.

## **3. Требования к результатам, порядку оказания и качеству Услуги:**

Результаты, порядок оказания и требования к качеству Услуги определены в Регламенте оказания Услуги (Приложение № 2 к настоящему ТЗ).

## **4. Порядок учета и контроль качества Услуги.**

Заявки на сопровождение Системы, сроки исполнения и трудозатраты Исполнителя фиксируются в Журнале учета услуг (приложение №3 к настоящему ТЗ).

Контроль качества оказанных услуг осуществляется уполномоченными лицами со стороны Заказчика. Оказание Услуги подтверждается подписанием уполномоченными лицами Исполнителя и Заказчика Акта сдачи-приемки услуг на основании Журнала учета услуг, отчета о выполнении заявок.

#### **5. Обеспечительные требования в гарантийный период**

Требования по технологическому сопровождению и консультированию специалистов Заказчика, пользователей Системы в гарантийный период изложены в Приложении № 5 к настоящему ТЗ.

Приложение № 1  
к Техническому заданию на оказание услуг  
по сопровождению единого  
информационного ресурса Государственная  
Информационная Система «Единая система  
учета детей и подростков Республики  
Башкортостан, нуждающихся и  
пользующихся услугами в сфере отдыха и  
оздоровления»

## **ПЕРЕЧЕНЬ ОБСЛУЖИВАЕМЫХ ЭЛЕМЕНТОВ СИСТЕМЫ**

В состав обслуживаемых на стороне Исполнителя элементов Системы включаются:

- Серверное оборудование, коммуникационное оборудование, средства защиты каналов связи и элементы их энергообеспечения - в пределах помещений, где размещено данное оборудование, каналы связи каналы связи и элементы энергообеспечения.
- Системное программное обеспечение, СУБД, средства защиты информации.
- Электронные каналы доступа пользователей к Системе - в пределах этих каналов между серверным оборудованием где размещен комплекс программных средств Системы и провайдером Интернет.
- Прикладные функциональные элементы программного обеспечения Системы.
- Элементы интеграции и информационного обмена с внешними информационными системами и ресурсами.
- Отдельные вспомогательные экземпляры Системы или ее копии (используемые для тестирования, отладки, анализа и разработки), которые могут быть использованы в процессе оказания Услуги.

Приложение № 2  
к Техническому заданию на оказание услуг  
по сопровождению единого  
информационного ресурса Государственная  
Информационная Система «Единая система  
учета детей и подростков Республики  
Башкортостан, нуждающихся и  
пользующихся услугами в сфере отдыха и  
оздоровления»

## Регламент оказания Услуги по сопровождению работы Системы

### 1. Определения, обозначения и сокращения

<b><i>Информационная Система (Система)</i></b>	Комплекс программно-технических средств государственной информационной системы «Единая система учета детей и подростков Республики Башкортостан, нуждающихся и пользующихся услугами в сфере отдыха и оздоровления»;
<b><i>Администратор Системы</i></b>	Сотрудник организации, выполняющей сопровождение Системы;
<b><i>Пользователь Системы</i></b>	Сотрудники органов власти, организаций, эксплуатирующие Систему.
<b><i>Государственный контракт</i></b>	Государственный контракт на оказание услуг по сопровождению Системы, заключаемый между Заказчиком и Исполнителем;
<b><i>Услуга</i></b>	Работы и услуги по сопровождению работы Системы, определенные Государственным контрактом. Требования к результатам, качеству и порядку оказания Услуги определяются в настоящем Регламенте;
<b><i>Ответственные лица Заказчика</i></b>	Сотрудники Заказчика, уполномоченные в рамках настоящего Государственного контракта контролировать процесс оказания Услуги с использованием автоматизированной системы учета заявок на поддержку, Журнала учета услуг или, запрашивая необходимую информацию у сотрудников Исполнителя, а также – формировать запросы на выполнение услуг по документационному и информационному обеспечению в рамках пользования Системой. Перечень ответственных лиц Заказчика согласуется Сторонами при подписании Государственного контракта;
<b><i>Ответственные лица Исполнителя</i></b>	Сотрудники Исполнителя, уполномоченные в рамках настоящего Государственного контракта контролировать процесс оказания Услуги, фиксировать факт выполнения заявок, поступающих от Заказчика, вести Журнал учета услуг, согласовывать сроки и результаты оказания Услуги в части документационного и информационного обеспечения.

### 2. Цель оказания Услуги.

Цель – обеспечение бесперебойной работы и качественного функционирования системы в части возложенных на нее функций.

### 3. Зависимость оказания услуг от третьих лиц.

При оценке качества работы Исполнителя не учитываются простои и перебои в работе, связанные с услугами третьих лиц.

В случае, если выполнение Исполнителем услуг по сопровождению работы Системы невозможно без поставки вспомогательных сервисов третьими лицами, Исполнитель обязуется письменно уведомить об этом Заказчика. Исполнитель не несёт ответственности за нарушения показателей качества соответствующих услуг, если они были вызваны несвоевременным предоставлением или несоответствующим качеством предоставления услуг третьими лицами, от которых зависит данная услуга.

### 4. Требования к оказываемой Услуге

#### 4.1. Виды услуг по технической поддержке работы Системы, входящих в состав Услуги

В рамках сопровождения работы Системы оказываются следующие виды услуг:

Виды услуг	Результат	Период оказания
<b>Техническая поддержка</b>		
<i>Восстановление работоспособности:</i> исправление ошибок в работе Системы (в том числе – возникших по вине пользователей), устранение сбоев, корректировка данных	Работоспособность Системы восстановлена в срок, согласно п. 4.2.4.	Срок действия Государственного контракта, включая гарантийный период
<i>Администрирование Системы по заявкам пользователей:</i> корректировка данных, изменение настроек программного обеспечения, заведение пользователей, перенастройка ролей и полномочий.	Своевременное выполнение заявки	Срок действия Государственного контракта, включая гарантийный период
<i>Консультирование по запросу пользователей:</i> оказание устных и письменных консультаций пользователям Системы	Своевременное выполнение заявки, заявка выполнена в срок.	Срок действия Государственного контракта, включая гарантийный период
<b>Документационное и информационное обеспечение информационных систем</b>		



<p><i>Документационное и информационное обеспечение по заявкам ответственных лиц Заказчика:</i> обновление руководств, регламентов и инструкций, тестирование и установка обновлений и программных доработок, описание изменений настроек по результатам работ, анализ и оптимизация алгоритмов информационных Системы.</p>	<p>Своевременное выполнение заявки; Документы в объеме, согласованном с Заказчиком по каждой заявке</p>	<p>В согласованные сторонами сроки по соответствующей заявке, а также в обязательном порядке при изменении версии программы</p>
---	---	---

#### 4.2. Порядок обработки заявок и оказания услуг

Услуги по технической поддержке Системы в рамках сопровождения работы пользователей оказываются Исполнителем на основе заявок пользователей (авторов заявок), регистрируемых в единой точке входа по всем вопросам - в автоматизированной системе учета и контроля выполнения заявок на поддержку Заказчика (далее – система HelpDesk) или, в случае ее недоступности, - в Журнале учета услуг с отправкой заявки по электронной почте Исполнителя.

Прием и регистрация заявок пользователей (в HelpDesk) обеспечивается единой службой поддержки контакт-центра на стороне Исполнителя следующими способами:

- По электронной почте \_\_\_\_\_ в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.
- По телефону \_\_\_\_\_ с 9:00 до 18:00 в рабочие дни: понедельник - пятница;

В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения и описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов, обращение должно включать следующую информацию:

- Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы.
- Периодичность возникновения проблемы.
- Критичность проблемы.
- Контактные реквизиты, с указанием телефона, адреса электронной почты и ответственного лица Организации.

В регистрационных данных должны быть указаны:

- Организация (отделение);
- Фамилия Имя Отчество;
- Должность;
- Контактные реквизиты Пользователя;
- Статус и приоритет;
- Описание обращения (какой результат ожидалось получить; что выполнено для получения ожидаемого результата: какой результат получен если пользователем получено от Системы сообщение об ошибке, необходимо предоставить копию (скриншот) экрана с этим сообщением)
- Регистрация инцидентов происходит по принципу, одна проблема одна заявка.

Служба технической поддержки должна обеспечить учет, обработку и распределение потока обращений (заявок). Вся информация о регистрации, изменении статуса, решении заявки, заявитель должен получать на адрес электронной почты, указанный в заявке.

Исполнитель и автор заявки уведомляются о регистрации заявки по электронной почте или по телефону.

Исполнитель обязан подтвердить факт получения уведомления о заявке и начала работы над ней в течение установленного времени (время реакции), совершив необходимые действия в системе HelpDesk или, связавшись непосредственно с пользователем или службой поддержки Заказчика.

В процессе работы над заявкой Исполнитель должен фиксировать в системе HelpDesk общее описание выполняемых шагов и предпринимаемых действий и трудозатраты своих сотрудников по их выполнению.

Завершение работы над заявкой фиксируется ответственным лицом Исполнителя в HelpDesk. Автор заявки уведомляется о завершении работы над заявкой по электронной почте (автоматически - с использованием системы HelpDesk) либо, в случае недоступности HelpDesk, об этом сообщается автору заявки по электронной почте (при необходимости - и ответственному лицу Заказчика) не позже срока, предусмотренного для выполнения заявки определенного приоритета (срок выполнения).

Услуга, оказанная по заявке считается выполненной при получении подтверждения от пользователя или при отсутствии замечаний - от пользователей или ответственных лиц Исполнителя по существу заявки в течение 2 (двух) рабочих дней. При возникновении замечаний по существу заявки, работа над ней должна быть продолжена. Требования к срокам выполнения заявки при этом не изменяются.

#### 4.2.1. Приоритеты и \*сроки выполнения заявок

Для заявок пользователей устанавливаются следующие приоритеты и параметры обслуживания:

Приоритеты заявки	<b>**Время реакции в рабочее время, не более</b>	<b>**Срок выполнения, не более</b>
<p><b>Критическая (SL-1)</b>  Заявка на восстановление работоспособности, связанная с проблемой функционирования Системы, влекущая за собой ее недоступность или невозможность работы пользователей.  Проблема затрагивает большую группу пользователей.</p>	10 минут по телефону, 30 минут по электронной почте или через сайт для всех приоритетов	2 часа
<p><b>Высокий (SL-2)</b>  Заявка на восстановление работоспособности, связанная с проблемой функционирования Системы, влекущая за собой невозможность выполнения одной или нескольких ее функций.  Проблема затрагивает более одного пользователя.  Заявка на администрирование информационной система или консультирование пользователей, связанная с необходимостью срочных действий по реализации производственных задач пользователей.</p>	1 час	4 часов

<p><b>Средний (SL-3)</b>  Заявка, связанная с проблемой функционирования Системы, влекущая за собой невозможность выполнения какой-либо операции в Системе либо ухудшение качества работы пользователей, например, замедление, необходимость дополнительных ручных действий и т.д.. Проблема затрагивает одного или более пользователей. Существует альтернативный способ выполнить затронутую функцию  Заявка на администрирование Системы.</p>	4 часа	2 рабочих дня
<p><b>Низкий (SL-4)</b>  Заявка на восстановление работоспособности, связанная с необходимостью устранения мелких недочетов работы Системы, влекущих за собой неудобства в работе для одного или более пользователей, не влекущих за собой ухудшения качества работы пользователей.  Заявка на консультирование.</p>	1 рабочий день	5 рабочих дней

\*) Выполнение заявок осуществляется Исполнителем в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по местному времени, за исключением общегосударственных выходных и праздничных дней. Регистрация заявок в автоматическом режиме при доступности системы HelpDesk - в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

\*\*) За исключением случаев, подпадающих под положениями раздела 3 настоящего Регламента ("3. Зависимость оказания услуг от третьих лиц")

Поступившие от разных пользователей заявки по поводу одной проблемы или имеющие общую причину могут объединяться в одну заявку.

#### 4.2.2. Учет трудозатрат при изменении сроков выполнения заявок

Ответственность Исполнителя предусмотрена Контрактом.

Ответственность Исполнителя, предусмотренная Контрактом, не наступает в следующих случаях:

- Устранение неисправности, находящейся в зоне ответственности Заказчика или в зоне ответственности третьих лиц (в соответствии с положениями разд. 3 настоящего Регламента);
- Вопрос требует детальной диагностики или Исполнителю необходимо провести мероприятия по доработке программного кода или иные доработки Системы, включая ввод в действие устраняющего дефект обновления Системы;
- Представителю Заказчика, пользователю или третьему лицу был отправлен запрос на получение дополнительной информации, необходимой для выполнения заявки - с момента уведомления Заказчика вплоть до предоставления дополнительной информации пользователем;
- Заказчик не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению;
- Невозможно повторить описанную проблему;
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки;
- По иным причинам, возникшим не по вине Исполнителя.

Услуги в рамках выполнения заявок могут быть приостановлены Исполнителем. О факте приостановки оказания Услуги по вышеуказанным причинам Исполнитель информирует Заказчика по электронной почте [sitdykov.r@bashkortostan.ru](mailto:sitdykov.r@bashkortostan.ru) с указанием подтверждающих фактов нахождения источника проблемы в зоне ответственности Заказчика или третьих лиц, или необходимости привлечения разработчиков Системы, или предпринятых действиях по получению информации от представителей Заказчика

В случаях, представленных выше, время приостановки Услуги не включается в учет срока выполнения заявки и в расчет трудозатрат Исполнителя.

#### 4.2.3. Устранение ошибок в работе системы

- некорректная работа системы, влияющая на работу всех пользователей системы. Устранение ошибок данного вида осуществляется в течении 1 (одного) рабочего дня с момента выявления ошибки или в течение согласованного срока при условии предоставления Исполнителем временного варианта решения возникшей проблемы;

- некорректные действия системы, препятствующие полноценной работе одного или более пользователей (группы пользователей) программного продукта. Максимальный срок устранения ошибок данного вида – 2 (два) рабочих дня с момента выявления ошибки или в течение согласованного срока при условии предоставления Исполнителем временного варианта решения возникшей проблемы;

- некорректные действия Системы, не препятствующие полноценной работе пользователей (группе пользователей), но увеличивающие объем ручного труда (либо любым другим образом увеличивающие трудозатраты пользователя, факт наличия которых подтверждается протоколами, согласованными Заказчиком Системы и Исполнителем. Ошибки данного вида устраняются в дополнительно согласованные сторонами сроки, либо посредством централизованного обновления системы, срок выпуска которого определяется Исполнителем по согласованию с Заказчиком.

### 4.3. Порядок оказания услуг документационного и информационного обеспечения информационных систем

Запросы на выполнение Услуг по документационному и информационному сопровождению Системы принимаются Исполнителем от ответственных исполнителей со стороны Заказчика. Срок оказания услуг по документационному и информационному обслуживанию согласовывается с ответственными лицами со стороны Заказчика, но не может составлять более 20 рабочих дней. Объем и результаты работ (предоставляемые документы) фиксируются сторонами при регистрации заявки.

#### 4.4. Требования к качеству Услуги

Отклонение от определенных в п. 4.2 настоящего Регламента сроках оказания услуг Критического, Высокого и Среднего приоритета не допускается. При отклонениях в сроках выполнения заявок более 5% случаев для заявок Критического приоритета, более 10% случаев для заявок Высокого приоритета, более 20% для заявок Среднего приоритета от общего количества заявок каждого приоритета начисляются штрафы. Расчет штрафов производится в порядке, определенном в соответствующем пункте Контракта.

Все случаи отклонения фиксируются в отчете, предоставляемом Исполнителем по форме, предусмотренный приложением № 4 техническому заданию.

#### 4.5. Дополнительная информация.

Информация о плановых работах, требующих остановки серверов, размещается на портале либо отправляется на адрес электронной почты Заказчика не менее чем за 2 рабочих дня до начала предстоящих работ.

Работоспособность системы должна поддерживаться круглосуточно в режиме 24x7. Регламентные работы по обслуживанию Системы должны занимать не более 2,5% общего времени,

и не должны проводиться в рабочие дни, установленные Трудовым Кодексом Российской Федерации, с 9:00 до 18:00 по местному времени, а также в субботу с 10:00 до 13:00.

Дополнительная информация о режиме работы, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работе службы технической поддержки по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций осуществляется рассылкой по электронной почте или публикуется на портале.

Приложение № 2  
к государственному контракту  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
№ \_\_\_\_\_

ОБРАЗЕЦ

АКТ № \_\_\_\_\_ \*  
сдачи-приемки оказанных услуг  
по государственному контракту от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
(за \_\_\_\_\_ месяц, год)\*\*

Мы, нижеподписавшиеся, от лица «Исполнителя» \_\_\_\_\_,  
действующий на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны и от лица  
«Заказчика» \_\_\_\_\_, действующий на основании \_\_\_\_\_, с  
другой стороны составили настоящий Акт о том, что оказанные услуги  
\_\_\_\_\_ за период \_\_\_\_\_ удовлетворяют  
требованиям Контракта, технического задания и надлежащим образом оформлены.

Стоимость услуги за \_\_\_\_\_ месяц 2016 года составляет \_\_\_\_\_  
(\_\_\_\_\_) рублей 00 коп., в т.ч. НДС \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей 00 коп.

Принял  
от ЗАКАЗЧИКА:

\_\_\_\_\_  
(подпись) М.П.  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Сдал  
от ИСПОЛНИТЕЛЯ:

\_\_\_\_\_  
(подпись) М.П.  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

От Заказчика:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
М.П.

От Исполнителя:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
М.П.

\*При заключении государственного контракта не подписывается

\*\*Подписывается ежемесячно