**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| г. Москва | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г. |

Федеральное государственное унитарное предприятие «Предприятие по поставкам продукции Управления делами Президента Российской Федерации» (ФГУП «ППП»), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице начальника управления по поставкам продукции Ильичева Николая Сергеевича, действующего на основании доверенности от 30.12.2021 №43, с одной стороны, и\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_, с другой стороны, именуемые в дальнейшем «Стороны», на основании ч.19 подпункта 5.7.2 «Положения о закупках товаров, работ, услуг для нужд ФГУП «ППП», утвержденного приказом генерального директора ФГУП «ППП» от 27.06.2018 № 72, заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем:

**1. Предмет Договора**

1.1. Исполнитель обязуется оказать услуги по сопровождению, доработке и внесению изменений в информационную систему учреждения (далее - Услуги) в соответствии с Техническим заданием (Приложение № 1 к Договору), а Заказчик обязуется принять и оплатить эти Услуги в порядке и сроки, предусмотренные условиями Договора.

1.2. Сроки оказания Услуг: с момента подписания Договора до \_\_\_\_\_\_.

1.3. Услуги оказываются на объектах (возможность удаленного доступа допускается) в соответствии с Приложением № 1 «Техническое задание» по следующим адресам:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

1.4. Договор заключен во исполнение гражданско-правового договора (контракта) от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г. № \_\_\_\_\_\_\_, заключенного между Заказчиком и федеральным государственным бюджетным учреждением «Автобаза № 2» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Российской Федерации (далее-Учреждение).

**2.** **Цена Договора и порядок расчетов**

2.1. Предельная цена Договора составляет\_\_\_\_\_\_\_, так как Исполнителем применяется упрощенная система налогообложения.

2.1.1 Стоимость единицы Услуг (1 человека/часа), указаны в Стоимости оказания услуг (Приложение № 2 к Договору).

2.2. Цена Договора включает в себя уплату налогов, сборов и других обязательных платежей, связанных с оказанием Услуг, являющихся предметом Договора, а также транспортные расходы, стоимость всего перечня Услуг, используемых в ходе оказания Услуг материалов в соответствии со Стоимостью оказания услуг (Приложение № 2 к Договору).

2.3. Цена Договора является предельной, определена на весь срок его действия, за исключением ее изменения по соглашению Сторон в следующих случаях:

- при снижении цены Договора без изменения предусмотренного Договором объема Услуг, качества Услуг и иных условий Договора;

- если по предложению Заказчика увеличивается предусмотренный Договором объем Услуг не более чем на 10% процентов или уменьшается предусмотренный Договором объем Услуг не более чем на 10% процентов. При этом по соглашению Сторон допускается изменение цены Договора пропорционально дополнительному объему Услуг исходя из установленной в Договоре цены единицы Услуг, но не более чем на 10% процентов цены Договора. При уменьшении предусмотренных Договором объема Услуг Стороны Договора обязаны уменьшить цену Договора исходя из цены единицы Услуг. Цена единицы дополнительно оказываемого объема Услуг, или цена единицы Услуг при уменьшении предусмотренного Договором объема Услуг должна определяться как частное от деления первоначальной цены Договора на предусмотренный в Договоре объем Услуг.

При исполнении Договора по согласованию Заказчика с Исполнителем допускается оказание Услуг, качество, технические и функциональные характеристики (потребительские свойства) которых являются улучшенными по сравнению с качеством и соответствующими техническими и функциональными характеристиками, указанными в Договоре.

Соответствующие изменения положений Договора осуществляются путем подписания Сторонами дополнительного соглашения к Договору.

2.4. Оплата по Договору производится Заказчиком за фактически оказанные Услуги на основании выставленного Исполнителем счета на оплату, счета фактуры, подписанного Сторонами и не содержащего замечаний Акта сдачи-приемки оказанных Услуг в течение \_\_\_\_\_ рабочих дней при условии поступления соответствующих денежных средств от Учреждения.

2.5. Оплата по Договору осуществляется путём безналичного перевода денежных средств в валюте Российской Федерации на расчётный счёт Исполнителя. При этом обязанности Заказчика в части оплаты по Договору считаются исполненными со дня списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.

2.6. Стоимость услуг Заказчика по техническому сопровождению составляет \_% (\_\_\_\_\_) процентов от стоимости фактически оказанных Услуг. Стоимость услуг Заказчика удерживается с Исполнителя при расчетах за оказанные Услуги. При этом Заказчик предоставляет Исполнителю счет-фактуру и Акт сдачи-приемки оказанных услуг по техническому сопровождению.

**3. Права и обязанности Сторон**

**3.1. Исполнитель обязуется:**

3.1.1. Своевременно и надлежащим образом оказать Услуги и представить Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных Услуг по итогам исполнения Договора.

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

3.1.3. Обеспечить устранение недостатков и дефектов, выявленных при сдаче оказанных Услуг и в течение гарантийного срока (гарантийный срок:6 (шесть) месяцев с момента подписания Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных Услуг), за свой счет.

**3.2. Исполнитель вправе:**

3.2.1. Самостоятельно определять методы и способы оказания Услуг.

3.2.2. Требовать своевременного выполнения своих обязательств по Договору Заказчиком.

3.2.3. Осуществлять иные права, предусмотренные Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

3.2.4. Досрочно исполнить обязательства по Договору.

**3.3. Заказчик вправе:**

3.3.1. Требовать от Исполнителя надлежащего оказания Услуг в соответствии с Договором и иными нормами, регулирующими данную сферу деятельности, а также требовать своевременного устранения выявленных недостатков.

3.3.2. Требовать от Исполнителя представления надлежащим образом оформленной отчетной документации и материалов, подтверждающих исполнение обязательств в соответствии Техническим заданием и Договором.

3.3.3. В случае досрочного исполнения обязательств по Договору принять и оплатить Услуги в соответствии с установленным в Договоре порядком.

3.3.4. Запрашивать у Исполнителя информацию о ходе оказания Услуг.

3.3.5. Осуществлять контроль за объемом и сроками оказания Услуг.

3.3.6. Осуществлять иные права, предусмотренные Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

**3.4. Заказчик обязуется:**

3.4.1. Принять результат оказанных Услуг в порядке, предусмотренном разделом 4 Договора.

3.4.2. Своевременно осуществить оплату оказанных Услуг в порядке, предусмотренном разделом 2 Договора.

**4. Порядок сдачи - приёмки Услуг**

4.1. Исполнитель в течение 2 (двух) рабочих дней с даты окончания оказания Услуг, предоставляет Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных Услуг с приложенным к нему перечнем, содержащим конкретные сведения об оказанных Услугах и раскрывающим фактический объем оказанных Услуг

4.2. Заказчик в течение 6 (Шести) рабочих дней со дня получения Акта сдачи-приемки оказанных Услуг обязан направить Исполнителю один экземпляр подписанного Заказчиком Акта сдачи-приемки оказанных Услуг или мотивированный отказ.

4.3. Заказчик обязан принять оказанные Услуги, за исключением случаев, когда он вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков в разумный срок.

4.4. В случае несоответствия оказанных Услуг условиям Приложения № 1 к Договору или при обнаружении дефектов или недоделок Сторонами составляется акт с перечнем дефектов и необходимых услуг по их устранению.

4.5. Для приёмки оказанных Услуг и результатов исполнения Договора Заказчик вправе провести экспертизу. Результаты исполнения Договора и информация об оказанных Услугах отражаются в Акте сдачи-приемки оказанных Услуг, который направляется Исполнителю, либо Заказчик в те же сроки направляет Исполнителю в письменной форме мотивированную претензию с обоснованием отказа в приемке оказанных Услуг.

4.6. Заказчик вправе отказать в приёмке Услуг в случае выявления несоответствия оказанных Услуг требованиям и условиям Договора. Все расходы, связанные с возвратом используемых при оказании Услуг материалов, включая транспортные расходы и погрузо-разгрузочные услуги, должны осуществляться Исполнителем за свой счёт.

4.7. Факт приемки Заказчиком оказанных Услуг подтверждается подписью представителя Заказчика в Акте сдачи-приемки оказанных Услуг.

**5. Ответственность Сторон**

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. В случае просрочки исполнения Заказчиком обязательства по оплате, предусмотренного Договором, Исполнитель вправе потребовать уплату неустойки (пени, штраф).

5.2.1. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Заказчиком обязательства, предусмотренного Договором, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Договором срока исполнения обязательства. Такая пеня устанавливается в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пени ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от не уплаченной в срок суммы.

5.2.2. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Договором, за исключением просрочки исполнения обязательств, Исполнитель вправе взыскать с Заказчика штраф в размере \_\_\_\_\_ рублей.

5.3. В случае просрочки исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором, в том числе гарантийного обязательства, начисляется неустойка (пени, штраф).

5.3.1. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Договором, в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пени ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от цены Договора, уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных Договором и фактически исполненных Исполнителем.

5.3.2. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором, за исключением просрочки исполнения Исполнителем обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Договором, начисляется штраф в размере \_\_\_\_\_ руб.

В случае предъявления Заказчику со стороны Учреждения требований об оплате штрафа за неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, за исключением просрочки исполнения обязательств (в том числе гарантийного обязательства), произошедших по вине Исполнителя, размер штрафа устанавливается в размере, предъявляемом Учреждением.

5.3.3. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Договором, которое не имеет стоимостного выражения, размер штрафа устанавливается в размере\_\_\_\_\_\_\_.

5.4. Сторона освобождается от уплаты неустойки (штрафа, пени), если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных Договором, произошло вследствие непреодолимой силы или по вине другой Стороны.

5.5. Уплата неустойки (штрафа, пени) не освобождает Стороны от исполнения своих обязательств по Договору.

5.6. В случае нарушения Исполнителем обязательств по Договору, Заказчик вправе удержать начисленную за нарушение неустойку (штраф, пени) из суммы, подлежащей уплате за оказанные Услуги.

5.7. Общая сумма штрафных санкций (штрафа, пени), начисляемых в соответствии с Договором, не может превышать цены Договора.

**6. Порядок разрешения споров**

6.1. Все споры, разногласия или требования, возникающие между Сторонами по Договору или в связи с ним, подлежат разрешению путем переговоров между Сторонами.

6.2. При не урегулировании разногласий между Сторонами в претензионном порядке предмет спора передается на рассмотрение в Арбитражный суд г. Москвы в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. До передачи спора в суд Сторонами должен быть соблюден претензионный порядок его урегулирования.

6.4. Претензия должна быть составлена в письменном виде, подписана уполномоченным лицом и направлена на адрес, указанный в разделе 11 Договора, любым из следующих способов: телеграммой, по факсу, электронной почте с уведомлением о прочтении, почтовым отправлением (заказным письмом с уведомлением о вручении), курьерской службой, доставка в приемную (канцелярию) Стороны, которой направляется претензия. Любой из вышеперечисленных способов является надлежащим порядком направления претензии.

6.5. Претензия считается доставленной, если она направлена способом, указанным в п. 6.4. Договора. Претензия считается доставленной при недобросовестном воспрепятствовании или уклонении от получения отправления, письма, телеграммы, а также блокировки получения электронных сообщений от направляющей Стороны.

6.6. Срок рассмотрения претензии составляет 30 (тридцать) календарных дней с даты направления претензии.

6.7. Все направляемые претензии должны быть адресованы лицу, подписавшему Договор.

**7. Срок действия/Досрочное расторжение и изменение Договора**

7.1. Договор считается заключенным с момента его подписания Сторонами и действует до «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 202\_ г. (включительно), а в части оплаты – до полного завершения взаиморасчетов между Сторонами.

7.2. Изменение и расторжение Договора возможны по соглашению Сторон. Все изменения и дополнения к Договору действительны, если совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.

7.3. Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке, компенсировав Исполнителю понесенные расходы.

7.4. Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора полностью или частично в случае отсутствия потребности в Услугах, а также в случае следующих существенных нарушений Исполнителем условий Договора:

7.4.1. если Исполнитель не приступает своевременно к исполнению Договора;

7.4.2. если Исполнитель не выполнил в назначенный срок требование Заказчика об устранении недостатков Услуг либо эти недостатки являются существенными и неустранимыми;

7.4.3. нарушения Исполнителем начального и конечного сроков оказания Услуг на 5 (пять) и более календарных дней.

7.5. В случае одностороннего отказа от исполнения Договора, Заказчик обязан письменно уведомить об этом Исполнителя. Договор прекращается с даты, указанной в уведомлении Заказчика о расторжении Договора в одностороннем порядке.

7.6. Окончание срока действия Договора или расторжение Договора Заказчиком в одностороннем порядке не освобождает Исполнителя от ответственности, установленной разделом 5 Договора.

7.7. В случае расторжения Заказчиком Договора в одностороннем порядке в связи с существенным нарушением Исполнителем условий Договора, Заказчик вправе включить Исполнителя в реестр недобросовестных поставщиков (подрядчиков, исполнителей) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**8. Антикоррупционная оговорка**

8.1. При исполнении своих обязательств по Договору, Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам, для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или иные неправомерные цели. При исполнении своих обязательств по Договору, Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей Договора законодательством, как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, а также действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

8.2. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего раздела, соответствующая Сторона обязуется уведомить другую Сторону в письменной форме. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основания предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего раздела контрагентом, его аффилированными лицами, работниками или посредниками выражающееся в действиях, квалифицируемых применимым законодательством, как дача или получение взятки, коммерческий подкуп, а также действиях, нарушающих требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации доходов, полученных преступным путем. После письменного уведомления, соответствующая Сторона имеет право приостановить исполнение обязательств по Договору до получения подтверждения, что нарушение не произошло или не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено в течении десяти рабочих дней с даты направления письменного уведомления.

8.3. В случае нарушения одной Стороной обязательств воздерживаться от запрещенных в данном разделе действий и/или неполучения другой Стороной в установленный Договором срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, другая Сторона имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении. Сторона, по чьей инициативе был расторгнут Договор в соответствии с положениями настоящего раздела, вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения.

**9. Конфиденциальность.**

9.1. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность информации, под которой понимается любая информация, представленная одной Стороной другой Стороне в письменном, устном, электронном или любом другом виде и относящаяся к хозяйственно-коммерческой деятельности или техническим возможностям Сторон, персональным данным работников Сторон, а также к результатам исполнения Договора, фактическим и аналитическим данным, заключениям и материалам, элементам новейших технических решений, включая, но не ограничиваясь, заметки, документацию и переписку, при условии, что любая из Сторон прямо укажет на нее письменно или путем проставления на материальном носителе соответствующего грифа ограничения доступа («Коммерческая тайна» или «Конфиденциально»), за исключением информации, которая в соответствии с законодательством и иными правовыми актами Российской Федерации не может быть отнесена к конфиденциальной информации.

9.2. Стороны Договора не признают конфиденциальной информацию, которая:

9.2.1. к моменту её передачи уже была известна другой Стороне;

9.2.2. к моменту её передачи уже является достоянием общественности.

9.3. Стороны обязуются не разглашать конфиденциальную информацию третьим лицам. Доступ к указанной информации может быть предоставлен третьим лицам исключительно при условии получения письменного согласия на это Стороны, являющейся обладателем такой конфиденциальной информации.

9.4. В случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, Стороны предоставляют органам государственной власти Российской Федерации доступ к конфиденциальной информации на основании соответствующего письменного запроса без получения согласия обладателя такой информации.

9.5. Каждая из Сторон обязана незамедлительно сообщать другой Стороне о допущенном Стороной, либо ставшем ей известном факте разглашения или угрозы разглашения, незаконном получении или незаконном использовании конфиденциальной информации.

9.6. Исполнитель обязан обеспечить сохранение конфиденциальности получаемой от Заказчика информации, привлекаемыми к исполнению обязательств по Договору третьими лицами, при этом Исполнитель несет ответственность за действия (бездействие) таких лиц как за свои собственные.

9.7. Стороны предупреждены, что в случае нарушения данного обязательства будут привлечены к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**10. Прочие условия**

10.1. Любое обращение или уведомление, которое одна Сторона направляет другой Стороне в рамках исполнения Договора, направляется в письменной форме почтой или факсимильной связью с последующим предоставлением его оригинала.

10.1.1. Любые документы (переписка), которые были направлены каждой из Сторон друг другу способами, предусмотренными Договором, обладают полной юридической силой и могут быть использованы в качестве письменных доказательств в суде.

10.2. При изменении юридического адреса, банковских реквизитов, возникновении обстоятельств, существенно влияющих на возможности выполнения условий Договора, а также в случае реорганизации одной из Сторон Договора, она обязана незамедлительно уведомить о таких изменениях и обстоятельствах другую Сторону Договора в течение 5 (пяти) рабочих дней.

10.3. Сторона, не сделавшая письменного уведомления, несет все риски, связанные с изменением реквизита, в том числе риски неполучения любого юридически значимого уведомления, риски неправильного оформления счета, счета-фактуры, Акта сдачи-приемки оказанных Услуг.

10.4. Договор составлен в 2 (Двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

10.5. Следующие приложения являются неотъемлемыми частями Договора:

Приложение №1: Техническое задание.

Приложение №2: Стоимость оказания услуг.

**11. Юридические адреса, банковские реквизиты и подписи Сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик** | **Исполнитель** |
| **ФГУП «ППП»** |  |
| **Юр. адрес:** 125047, г. Москва, ул. 2-я Тверская-Ямская, д. 16  ИНН 7710142570 КПП 771001001  ОКПО 17664448  ОКТМО 45382000000  р/с 40502810838040100038  ПАО Сбербанк, г. Москва  Кор.счет 30101810400000000225  БИК: 044525225  Телефон: (499) 250-39-36  Адрес электронной почты: [korogod@pppudp.ru](mailto:korogod@pppudp.ru)  **Заказчик:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Н.С. Ильичев/** | **Исполнитель:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_/** |

Приложение № 1

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_

от « \_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуг по сопровождению, доработке и внесению изменений в информационную систему учреждения.**

**Техническое задание**

1. **Термины, используемые в текущем техническом задании:**

**Сопровождени**е - услуги, обеспечивающие контроль и повышение качества, а также развитие функциональных возможностей программ, в процессе сопровождения в программное обеспечение вносятся следующие изменения, значительно различающиеся причинами и характеристиками:

- исправление ошибок - корректировка программ, выдающих неправильные результаты в условиях, ограниченных техническим заданием и документацией.

- регламентированная документами адаптация программного обеспечения к условиям конкретного использования, с учетом характеристик внешней среды или конфигурации аппаратуры, на которой предстоит функционировать программам. Адаптация занимает около 20% общих затрат на сопровождение.

- модернизация - расширение функциональных возможностей или улучшение характеристик решения отдельных задач в соответствии с новым или дополнительным техническим заданием на программное изделие. Модернизация занимает до 60% общих затрат на сопровождение.

- обновление - своевременное обновление программных продуктов является неотъемлемой частью работ по сопровождению базы данных 1С. Необходимость обновления связана с изменениями в законодательстве, формах отчётности, печатных формах документов, а также с исправлениями ошибок и расширению возможностей конфигурации.

Спектр услуг по сопровождению включает в себя:

* Осуществление обновления платформ, программ, форматов выгрузки, отчетности и т.д.
* Выполнение резервного копирования данных.
* Грамотные консультации пользователей по работе с программами.
* Настройка программ, конфигураций.
* Исправление ошибок, устранение сбоев после возникновения нарушений работы системы.
* Осуществление настройки пользовательских интерфейсов.

**Разработка** – процесс разработки новых объектов конфигурации.

Работа над проектом начинается с подготовительного этапа. Цель этапа состоит в том, чтобы на основе предложений Заказчика создать некоторую концепцию будущей системы и, отталкиваясь от этой концепции, провести оценку востребованности и реализуемости проекта, включая формирование необходимой документации.

Проект, концепция которого принимается Заказчиком для реализации, выходит на этап разработки требований. На этом этапе Исполнитель должен сформировать перечень всех явных и скрытых потребностей Заказчика в письменном виде. Целями этапа являются выявление всех скрытых потребностей, решение конфликтов требований, формирование целостного технического решения и анализ реализуемости подготовленного решения.

Если техническое решение найдено, Исполнитель приступает к разработке архитектуры будущей системы. Цель этапа – определение верхнеуровневой логической и физической архитектуры, полностью покрывающей все требования Заказчика. При разработке архитектуры проводится рецензирование и уточнение концепции, требований и предварительного технического решения, что даёт возможность предупредить наиболее опасные риски.

После завершения проектирования архитектуры необходимо снова провести ревизию основных параметров проекта и предоставить на согласование Заказчику письменное Частное техническое задание по проекту с указанием сроков оказания услуг.

Исполнитель может переходить к реализации и разработке системы. Реализация может проходить в один или несколько этапов. Для небольших проектов одноэтапная разработка всего функционала системы может быть вполне приемлемой. Или следует делить реализацию на несколько этапов. При этом самый важный, фундаментальный функционал должен разрабатываться на ранних этапах, а надстройки, работающие поверх этих основных компонентов, следует реализовывать позднее. В таком случае наиболее опасные для системы ошибки будут исправлены на первых этапах, и риск того, что прикладная функциональность системы будет основана на нестабильной основе, будет значительно снижен.

После полностью разработанной системы проект заказного ПО переходит к этапу опытной эксплуатации. Цель этого этапа заключается в проверке качества работы разработанной системы в реальных условиях эксплуатации. На этом этапе Исполнитель совместно с Заказчиком проводит тестирование, позволяющее определить качество созданной системы. В первую очередь проверяются функциональные характеристики качества, затем – нефункциональные. При наличии несоответствий Исполнитель корректирует код системы.

Полностью отлаженная и настроенная система вводится в промышленную эксплуатацию. Исполнитель должен сопровождать систему, по крайней мере, в течение срока гарантии. Выявляемые несоответствия должны исправляться. Пользователи Заказчика должны получать оперативную консультативную поддержку Исполнителя.

**Тестирование** - процесс исследования, испытания программного продукта, имеющий две различные цели:

* продемонстрировать разработчикам и заказчикам, что программа соответствует требованиям;
* выявить ситуации, в которых поведение программы является неправильным, нежелательным или не соответствующим спецификации.

**Обновление** программы включает в себя: письменное информирование Заказчика о наличии обновленных релизов платформ, формы отчетности, обновление проводится силами Исполнителя с учетом внесенных ранее изменений в программный продукт, обучение пользователей Учреждения по работе с обновленным программным продуктом, подробные (пошаговые) инструкции пользователей, а также пошаговые методические материалы по администрированию обновленного программного продукта.

**Инструктаж -** это процесс обучения сотрудников Учреждения Исполнителем, на рабочих местах пользователей с предоставлением пошаговой инструкции по работе с установленным на рабочих местах пользователей программным продуктом.

Инструкции предоставляются как в электронном, так и в печатном виде перед началом обучения. Форма и содержание инструкции составляется сотрудником Исполнителя, утверждается Заказчиком.

**План-график** – перечень задач с указанием сроков исполнения задач, который устанавливает Заказчик на определенный период времени. План – график является обязательным для выполнения Исполнителем.

**Программно-аппаратный комплекс** (далее — Автоматизированная Система - АС) обеспечивает функционирование единой автоматизированной системы финансово-хозяйственной деятельности Учреждения.

**Заявка (задача)** – обращение сотрудника Учреждения к сотруднику Исполнителя в устной форме по возникающим вопросам.

**Конфиденциальная информация** - документированная информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

К сведениям конфиденциального характера относятся сведения:

* о фактах, событиях и обстоятельствах частной жизни гражданина, позволяющие идентифицировать его личность (персональные данные), за исключением сведений, подлежащих распространению в средствах массовой информации в установленных федеральными законами случаях;
* служебные сведения, доступ к которым ограничен органами государственной власти в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и федеральными законами (служебная тайна);
* сведения, связанные с профессиональной деятельностью, доступ к которым ограничен в соответствии с Конституцией Российской Федерации и федеральными законами (врачебная, нотариальная, адвокатская тайна, тайна переписки, телефонных переговоров, почтовых отправлений, телеграфных или иных сообщений и т.д.);
* сведения, связанные с коммерческой деятельностью, доступ к которым ограничен в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и федеральными законами (коммерческая тайна).

**Общая информация:**

Настоящим Техническим заданием предусматривается оказание услуг по разработке, внесению изменений, поддержке «1С: Бухгалтерия государственного учреждения, редакция 2.0», «1С: Зарплата и кадры государственного учреждения, редакция 3.1», «1С: Государственные и муниципальные закупки, редакция 1.0», «1С: Документооборот» и «1С: Управление автотранспортом, редакция 4.1»Учреждения. Оказание услуг проводится на всех территориях Учреждения (возможность удаленного доступа допускается):

**Срок оказания услуг: с момента подписания Договора до \_\_\_\_\_ года.**

**Срок действия Договора: с момента подписания до \_\_\_\_\_\_ года.**

1. **Текущее состояние автоматизации учета в Учреждении:**

Автоматизированная система управления предприятием (далее - АСУП) Учреждения построена на базе программных продуктов «1С»

***Таблица 1. Программное обеспечение***

| *№ п/п* | *Программный продукт* | *Кол-во рабочих мест* | *Наличие изменений* |
| --- | --- | --- | --- |
| 11 | «1С: Бухгалтерия государственного учреждения, редакция 2.0» (далее БГУ) |  | Конфигурация существенно изменена в соответствии с потребностями учреждения |
| 12 | «1С: Зарплата и кадры государственного учреждения, редакция 3.1»(далее ЗКГУ) |  | Конфигурация существенно изменена в соответствии с потребностями учреждения |
| 13 | «1С: Государственные и муниципальные закупки, редакция 1.0» (далее ГМЗ) |  | Конфигурация существенно изменена в соответствии с потребностями учреждения |
| 14 | «1С: Управление автотранспортом» (далее УАТ) |  | Конфигурация существенно изменена в соответствии с потребностями учреждения |
| 15 | «1С: Документооборот» |  | Конфигурация изменена в соответствии с потребностями учреждения |

В рамках оказания услуг должно обеспечиваться бесперебойное функционирование программного обеспечения, указанного в таблице №1, с учетом принятых стандартов, методологии ведения бюджетного учета и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Для функционирования программного обеспечения в Учреждении используется следующее общесистемное программное обеспечение:

1. Серверные операционные системы: MS Windows 2012 Server;
2. Операционные системы рабочих станций: MS Windows 7, MS Windows 8;
3. Офисное программное обеспечение: MS Word 2003 и выше; MS Excel 2003 и выше; MS Internet Explorer 11.0;
4. Системы управления базами данных: MS SQL 2012.
5. **Цели и назначение услуг:**

Целью оказания услуг является обеспечение полноценного бесперебойного функционирования и развитие единой информационной системы финансово-хозяйственной деятельности Учреждения на всех территориях Учреждения, а также обеспечение ее соответствия изменениям в законодательных и нормативных актах. Услуги должны быть оказаны с использованием программных продуктов (далее – ПП), функционирующих на имеющемся у Учреждения общесистемном программном обеспечении, соответствующих современному уровню технологического развития, в результате обеспечив снижение трудоемкости работ, сокращение сроков, повышение оперативности учета и информативности подготавливаемых отчетных данных.

1. Обеспечение бесперебойного функционирования АС.
2. Обеспечение расширения функционала АС.
3. Сопровождение и модернизация АС осуществляется сотрудниками Исполнителя по требованию Заказчика, в установленные Заказчиком сроки, с целью сохранения и развития ее функциональных возможностей на всех этапах жизненного цикла ПП, а также в целях адаптации обозначенного выше программного комплекса в соответствии с изменениями законодательных нормативных актов, нормативно-справочной информации и ведомственной учетной политики:

* Инсталляция и конфигурация ПП по требованию Учреждения;
* По требованию Заказчика обеспечить перевод АС на новую версию ПП в срок, установленный Заказчиком. В том числе: опытную эксплуатацию новой версии ПП сотрудниками Исполнителя, преобразование и проверку целостности базы данных сотрудниками Исполнителя, по итогам опытной эксплуатации Исполнитель предоставляет Заказчику отчеты (по формам, указанным Учреждением), создание пошаговых инструкций пользователей по работе с адаптированным ПП (полный функционал), обучение сотрудников Учреждения работе с новой версией ПП на рабочих местах Учреждения, в согласованное с Учреждением время, опытная эксплуатации сотрудниками Учреждения новой версии ПП (срок эксплуатации устанавливает Заказчик), устранение выявленных в процессе опытной эксплуатации ПП ошибок, настройка по требованию Учреждения ПП, введение обновленной АС в промышленную эксплуатацию;
* Настройка программного обеспечения для выполнения всех необходимых функций в случае изменений действующего Законодательства РФ к функциональным возможностям, степени детализации данных;
* Обновление регистров бюджетного учета в соответствии с приказами Минфина РФ и письмами Минфина РФ, касающимися бюджетного учета.

1. Обеспечения консолидации данных различных баз АС через единые справочники совместно с разработчиками Учреждения.
2. Обеспечение своевременной, полностью автоматизированной подготовки форм ежеквартальной и годовой отчетности за 2022 г. согласно действующему законодательству Российской Федерации:

* обеспечение выгрузки отчетности в электронный вид в соответствии с требованиями законодательства. В том числе:
* обеспечение автоматизированного заполнения всех показателей отчетности данными, накопленными в системе;
* поиск и устранение ошибок ввода данных для корректного их отражения в отчетности;
* обеспечение выгрузки отчетов в электронном виде;
* сопровождение и настройка MS SQL 2012, совместно с сотрудниками Учреждения.

1. **Требования:**
   1. Требования к АС.

Общие требования к оказываемым услугам и программному обеспечению:

1. АС должна функционировать под управлением операционной системы Windows;
2. АС должна обеспечивать бесперебойную работу учреждения, в том числе и всех удаленных структурных подразделений в единой БД в режиме on-line;
3. АС должна обеспечивать надежную работу с большими объемами информации;
4. АС должна иметь возможность защиты от несанкционированного доступа к данным и непредумышленного повреждения данных;
5. АС должна обеспечивать возможность разграничения прав доступа пользователей;
6. АС должна обеспечивать возможность отслеживания порядка ввода документов с учётом даты и времени;
7. АС должна обеспечивать возможность архивирования данных, для восстановления состояния системы, до выполненных пользователем действий;
8. АС должна обеспечить возможность разграничения прав доступа пользователей к документам в соответствии с должностными инструкциями;
9. АС должна обеспечивать защиту персональных данных согласно требованиям Федерального закона от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» и всем требованиям действующего законодательства в рамках «защиты персональных данных»;
10. АС должна обеспечивать возможность обмена данными с другими системами учета и анализа, используемых в учреждении;
11. АС должна обеспечивать взаимодействие между подсистемами АС;
12. АС должна обеспечивать возможность дальнейшей модернизации систем;
13. Все работы должны выполняться на основе АС, разработанной ранее Заказчиком, с учетом специфики работы учреждения;
14. Все создаваемые или изменяемые документы должны автоматически создавать корректное движение по учетным регистрам базы данных;
15. Применяемый на всех этапах оказания услуг программный продукт должен быть лицензированным.
    1. **Требования к Исполнителю и оказываемым услугам.**

Для обеспечения качественного и своевременного выполнения требований настоящего Технического задания Исполнитель обязан соблюдать следующие требования:

1. Исполнитель обязан соблюдать правила внутреннего распорядка Учреждения, правила доступа на территории Учреждения, правила охраны труда, требования электробезопасности и техники безопасности, охраны окружающей среды и пожарной безопасности при оказании услуг на территориях (в зданиях и на прилегающих к ним территориях) Учреждения.
2. Исполнитель обязан обеспечить разработку, модернизацию, сопровождение, настройку «1С: Бухгалтерия государственного учреждения, редакция 2.0» и «1С: Зарплата и кадры государственного учреждения, редакция 3.1», «1С:Государственные и муниципальные закупки, редакция 1.0», «1С:Документооборот» и «1С:Управление автотранспортом, редакция 4.1» совместно с сотрудниками Учреждения на всех территориях Учреждения и систем управления базами данных (СУБД) по требованию Заказчика.
3. Исполнитель должен обеспечить Заказчику возможность получения оперативной информации о зарегистрированных обращениях и оказанию услуг по запросам Заказчика.

«Горячая линия» - прием, регистрация обращения, выявление и описание признаков проявления проблемы, разрешение простейших проблем и эксплуатационных ошибок дистанционно (телефон, электронная почта).

При невозможности оказания помощи Заказчику в режиме «горячей линии», Заказчик оформляет заявку в установленном порядке, а Исполнитель организует присутствие специалистов на территории Учреждения в соответствии с заявками для оказания услуг по запросу, разрешения проблем.

Для обеспечения оперативного взаимодействия, Исполнитель предоставляет Заказчику контактный телефон и электронный адрес своего полномочного представителя (представителей).

Вносимые изменения должны соответствовать системе стандартов и методик разработки конфигураций для платформы «1С».

Все оказываемые услуги должны выполняться с соблюдением необходимых мер по охране труда, предотвращению аварийных ситуаций, обеспечению мер экологической безопасности и согласовываются с Заказчиком на предмет соответствия их выполнения действующим нормативным актам и правилам внутреннего распорядка Учреждения.

1. В услуги технической поддержки ПП предоставляемые Исполнителем должны быть включены:

• проверка правильности ведения учета в ПП;

• разъяснение пользователям причин возникновения найденных ошибок;

• наличие выделенной линии службы приема и разрешения технических запросов по телефону/e-mail, предоставление статистики по всем инцидентам, срокам реакции и решениям;

• консультации пользователей по оптимальному отражению различных ситуаций ФХД в ПП;

• консультирование пользователей по вопросам, связанным с эксплуатацией ПП.

1. Исполнитель обеспечивает нахождение персонала в достаточном количестве для исполнения всех требований технического задания на территории Учреждения на весь период оказания услуг. Оказание услуг осуществляется на основании заявок.

Сложность услуг делится на 3 категории:

1. Категория 1 («Простой») - количество входящих объектов\*\* для решения данной задачи менее 4;

2. Категория 2 («Средний») - количество входящих объектов для решения данной задачи от 4 до 10;

3. Категория 3 («Сложный») - количество входящих объектов для решения данной задачи более 10.

Заявки формируются на основании перечня услуг из Таблицы № 2.

Услуги, требующие доработок и/или разработок должны сопровождаться отчетом об изменении типового функционала. Отчет включает в себя причину невозможности выполнения поставленной задачи типовыми механизмами ПП и перечнем внесенных изменений (включая программный код).

**Расчет подлежащих оплате человеко-часов по каждой оказанной услуге осуществляется исходя из фактически отработанного Исполнителем на объекте Учреждения времени, отраженного в заявке, но не более максимального времени выполнения каждой услуги. Расчет фактического количества человеко-часов осуществляет сотрудник Заказчика в интересах, которого оказываются услуги по фактическому времени, отработанному Исполнителем на объекте Учреждения.**

1. Назначить руководителя проекта, ответственного за оказание услуг по Контракту и обеспечить его доступность 24 часа в сутки 7 дней в неделю, по вопросам оказания услуг. Руководитель проекта должен быть работником Исполнителя и уполномоченным представителем Исполнителя.
2. Исполнитель обязан в течение 1 рабочего дня с момента заключения Договора предоставить:

* В бумажном виде на фирменном бланке Исполнителя Список ответственных лиц Исполнителей, направляемых на территорию Учреждения для оказания услуг по Договору. В списке должны быть указаны ФИО ответственных лиц с распределением по подсистемам АС, ФИО руководителя проекта, контактные телефоны ответственных лиц. Список предоставляется на фирменном бланке Исполнителя за подписью директора Исполнителя. На основании данного списка, сотрудникам Исполнителя будет предоставлен доступ на территории Учреждения.
* Предоставить копию Доверенности уполномоченного представителя (назначенного руководителя проекта). В доверенности должны быть указаны, в том числе, следующие полномочия руководителя проекта: получение оригиналов документов от Заказчика.

1. По требованию Заказчика Исполнитель обязан обеспечить присутствие на территории Учреждения ответственных лиц Исполнителя для решения Задач с уровнем приоритетности «1» или «2» (см. Таблица №3) в ночное время, выходные и праздничные дни:

сотрудник Учреждения информирует о выявленном сбое в работе АС по телефону руководителя проекта. Время реакции на Заявку в ночное время, праздничные и выходные дни не более 2-х часов с момента получения информации по телефону от сотрудника Учреждения до прибытия ответственного лица Исполнителя на территорию Учреждения либо с использованием удаленного доступа. Время устранения, выявленного сбоя в работе АС указано в Таблице №3.

1. Исполнитель обязан строго соблюдать следующий «регламент получения и выполнения заданий от сотрудников Учреждения»:

* Сотрудник Учреждения звонит по телефону сотруднику Исполнителя, информирует о наличии задания или отправляет заявку по электронной почте.
* Исполнитель регистрирует дату и время получения задачи от сотрудника Учреждения в «журнале учета и контроля исполнения Заявок Учреждения» (п. 12 настоящего раздела) и подписывает у Учреждения.
* Заказчик устно или в письменном виде по электронной почте ставит задачу сотруднику Исполнителя. Исполнитель обязан предложить варианты решения задач и согласовать с Заказчиком вариант решения задачи в течение 3-х часов с момента регистрации Заявки (если иное время не установлено сотрудником Заказчика).
* Исполнитель обязан в письменной или устной форме детально описать поставленную Заказчиком задачу и согласовать вариант решения задачи (далее – частное техническое задание – далее по тексту - ЧТЗ) с Заказчиком в течение 2-4 часов, в зависимости от сложности задачи, с момента согласования варианта решения Задачи Заявки (если иное время не согласовано сотрудником Заказчика и Исполнителя). ЧТЗ составляется в 2-х экземплярах, по одному экземпляру для Заказчика и Исполнителя.
* Заказчик устанавливает срок на выполнение задачи, устанавливает срок проверки задачи, устанавливает необходимость создания пошаговых инструкций на выполненную работу. Исполнитель регистрирует данные сроки в «журнале учета и контроля исполнения Заявок Учреждения».
* Исполнитель выполняет задачу в установленный Заказчиком срок в копии базы данных.
* Исполнитель предоставляет на проверку выполненную задачу на тестовой базе, с предоставлением письменной инструкции, по требованию Заказчика в письменной форме.
* Заказчик в установленный срок проверяет задачу и дает свои замечания.
* По факту получения замечаний Заказчик устанавливает Исполнителю срок на исправление ошибок и срок на проверку устраненных замечаний.
* По факту полного исполнения Заявки и утверждением со стороны Учреждения, Исполнитель согласно «регламенту обновления» вносит изменения в конфигурацию программного продукта.

1. По факту полного исполнения Задачи, сотрудник Учреждения подписывает исполнение задачи в «журнале учета и контроля исполнения Заявок Учреждения». Копирование и передача конфигураций баз данных и данных АС без письменного запроса Исполнителя и письменного согласия Учреждения запрещена.
2. Исполнитель обязан проводить консультации (допускается использование удаленного доступа) и инструктаж сотрудников Заказчика по работе и правильной эксплуатации с ПП в офисе Учреждения: в том числе:

* Консультирование по корректному использованию типовых механизмов программы со ссылками на Информационно-техническое сопровождение (CD-диск или раздел сайта фирмы 1С);
* Исполнитель обязан обеспечить консультирование Пользователей по возникающим вопросам в процессе эксплуатации АС в согласованное с Заказчиком время с предоставлением, по требованию Заказчика, письменных разъяснений (инструкций).
* Демонстрация сотрудникам Учреждения правильной технологии работы с имеющимся у Заказчика программным обеспечением.
* Пояснение технологии поиска и исправления ошибок в отражении учета в ПП.
* Указание на типовые ошибки сотрудников Учреждения при использовании ПП и способы их исправления.
* Телефонное консультирование сотрудников Учреждения.
* Исполнитель обязан по требованию Заказчика проводить консультирование на рабочих местах сотрудников учреждения различных групп Пользователей и администраторов АС по работе, правильной эксплуатации, поддержке компонент АС с предоставлением детализированных (пошаговых) инструкций в согласованное с Учреждением время:
* Заказчик передает Исполнителю в письменном виде список сотрудников Учреждения, которым требуется консультирование с указанием темы.
* Исполнитель обязан в письменном виде предоставить план обучения.
* При проведении обучения по требованию Заказчика Исполнитель обязан предоставить пошаговые инструкции.

1. Исполнитель обязан вести «журнал учета и контроля над исполнением Заявок «Учреждения» (далее по тексту - «журнал учета»). Оригинал данного «журнала учета» передается ежемесячно Исполнителем Учреждению. В «журнале учета» обязательно должны содержаться следующие сведения: номер Заявки, дата и время получения Задачи, ФИО сотрудника, подавшего Заявку, описание задачи, ФИО Исполнителя, дата и время принятия Заявки в работу, срок выполнения задачи, подпись Исполнителя, срок проверки задачи, дата передачи выполненной Задачи на проверку сотруднику Учреждения, предоставление/непредставление инструкции Пользователя по данной задаче, описание замечаний сотрудника Учреждения по переданной на проверку задаче, срок устранения выявленных ошибок, дата принятия выполненной и скорректированной задачи, подпись пользователя по факту принятия выполненной и скорректированной задачи.
2. Ежемесячно, не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным, Исполнитель обязан представлять Заказчику, детализированный отчет об оказанных услугах (сводный «журнал учета» выполненных и принятых в работу задач, копий ЧТЗ);
3. Приемка оказанных услуг осуществляется Уполномоченным лицом или Приемочной комиссией Заказчика ежемесячно, на основании составленного журнала учета и контроля над исполнением Заявок Учреждения, в присутствии руководителя проекта и ответственных лиц Исполнителя в срок не более 5 рабочих дней со дня предоставления детализированного отчета, акта сдачи-приемки оказанных услуг, счета на оплату, счета-фактуры. По факту приемки подписывается акт сдачи-приемки оказанных услуг.
4. По факту приемки подписывается акт оказанных услуг. В случае невыполнения работ Исполнителем в полном объеме или ненадлежащем исполнением Договора, Заказчик составляет и передает руководителю проекта Исполнителя, мотивированный отказ о подписании акта оказанных услуг, в котором указываются все выявленные недостатки оказанных услуг и сроки устранения недостатков.

Под ненадлежащим оказанием услуг по Договору Заказчик понимает невыполнение требований настоящего Технического Задания, включая:

* нарушение сроков исполнения задач, поставленных Заказчиком.

1. Заказчик оставляет за собой право в любой момент проверять ход исполнения поставленных задач в присутствии руководителя проекта и сотрудниками Исполнителя, с предоставлением Исполнителем копии «журнала учета» и копий ЧТЗ на дату проверки.
2. Исполнитель обязан предпринять все меры по недопущению распространения и передачи третьим лицам конфиденциальной информации, коммерческой информации, сведения об имущественном комплексе и финансово-хозяйственной деятельности организации, персональных данных, ставших известными Исполнителю в процессе оказания услуг.
3. По требованию Заказчика Исполнитель обязан предоставлять подробные (пошаговые) письменные инструкции сотрудникам Учреждения, руководства администратора по всем вновь создаваемым компонентам системы и по работе с имеющимися компонент системы в бумажном и электроном виде.
4. В процессе сопровождения АС, Исполнитель обязан самостоятельно контролировать выпуск фирмой «1С» обновлений на указанные в настоящем ТЗ ПП и осуществлять письменное информирование сотрудников Учреждения в случае их выхода в течение 2-х рабочих дней с момента выхода обновления (релизов).
5. При обновлении подсистем в соответствии с изменениями Законодательства РФ, а также при доработке существующих или создании новых объектов конфигурации, экранных или печатных форм Исполнитель, обязан руководствоваться «регламентом обновления» и «регламентом получения заданий от сотрудников Исполнителя» (п.8 настоящего раздела)
6. Исполнитель обязан обеспечивать удобство работы пользователей Учреждения, дружественность и интерактивность пользовательских интерфейсов АС учреждения Заказчика, при возникновении потребности обеспечить модернизацию пользовательских интерфейсов в результате изменения АС.
7. Исполнитель обязан по согласованию с Заказчиком устранять выявленные ошибки.
8. Исполнитель обязан обеспечить возможность обмена данными с внешними базами данных.
9. Выполнение задач, поставленных Заказчиком, Исполнитель обязан выполнять в сроки, установленные Заказчиком, с учетом сложности выполнения поставленных задач.
10. Исполнитель обязан обеспечить обновление и контроль схем обмена данными с внешними базами данных, включая казначейство (Систему удаленного финансового документооборота - СУФД), классификаторы, поставки унифицированной информации и т.п. в моменты изменения хотя бы одной из конфигураций, входящих в схему обмена.
11. Исполнитель обязан осуществлять поддержку, доработку имеющихся обменов и внедрение новых обменов между всеми модулями АС, имеющихся у Учреждения совместно с сотрудниками Учреждения.
12. Исполнитель обязан осуществлять оперативное устранение программных ошибок, возникающих в процессе эксплуатации нетиповой конфигурации АС согласно *Таблица 1. Программное обеспечение*.
13. По требованию Заказчика Исполнитель обязан осуществить разработку, согласование с Заказчиком и внедрение эффективной политики доступа к информации, хранящейся в системе.
14. Исполнитель обязан провести возможную оптимизацию баз данных, по времени отклика, скорости доступа к данным.

Таблица № 2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование** | **Максимальное время выполнения одной услуги, человеко - час**\* | | | **Пояснения** |
| Категория 1 | Категория 2 | Категория 3 |
| 1 |  |  | | |  |

\* оказание услуг осуществляется на основании заявок Заказчика.

\*\*‑ под объектом понимается программные средства, предназначенные для отражения реальных объектов (например, «Справочник - Сотрудники» и «Справочник - Товары»).

\*\*\* указанные услуги на категории не делятся.

**3.3. Требования к эргономике и технической эстетике**

Взаимодействие пользователей с прикладным программным обеспечением, входящим в состав АС должно осуществляться посредством визуального графического интерфейса. Интерфейс системы должен быть понятным и удобным, не должен быть перегружен графическими элементами и должен обеспечивать быстрое отображение экранных форм. Навигационные элементы должны быть выполнены в удобной и согласованной с Заказчиком форме. Средства редактирования информации должны удовлетворять требованиям Заказчика в части использования функциональных клавиш, режимов работы, поиска, использования оконной системы. Ввод-вывод данных системы, прием управляющих команд и отображение результатов их исполнения должны выполняться в интерактивном режиме. Интерфейс должен соответствовать современным эргономическим требованиям и обеспечивать удобный доступ к основным функциям и операциям системы.

Интерфейс должен быть рассчитан также на использование манипулятора типа «мышь», то есть управление системой должно осуществляться с помощью набора экранных меню, кнопок, значков и т. п. элементов. Клавиатурный режим ввода используется с автоматической табуляцией при заполнении и/или редактировании текстовых и числовых полей экранных форм.

Все надписи экранных форм, а также сообщения, выдаваемые пользователю (кроме системных сообщений), должны быть на русском языке.

Система должна обеспечивать корректную обработку аварийных ситуаций, вызванных неверными действиями пользователей, неверным форматом или недопустимыми значениями входных данных. В указанных случаях система должна выдавать пользователю соответствующие сообщения, после чего возвращаться в рабочее состояние, предшествовавшее неверной (недопустимой) команде или некорректному вводу данных. Система должна также обеспечивать откат выполненных пользователем операций ввода и/или корректировки данных.

Экранные формы должны проектироваться с учетом требований унификации:

* печатные формы должны соответствовать требованиям Законодательства РФ и пожеланиям Заказчика;
* все экранные формы пользовательского интерфейса должны быть выполнены в едином графическом дизайне;
* для обозначения сходных операций должны использоваться сходные графические значки, кнопки и другие управляющие (навигационные) элементы. Термины, используемые для обозначения типовых операций (добавление информационной сущности, редактирование поля данных), а также последовательности действий пользователя при их выполнении, должны быть унифицированы;
* внешнее поведение сходных элементов интерфейса (реакция на наведение указателя «мыши», переключение фокуса, нажатие кнопки) должны реализовываться одинаково для однотипных элементов.
  1. **Требования по сохранности информации при авариях**

АС должна восстанавливать свое функционирование при корректном перезапуске аппаратных средств. Должна быть предусмотрена возможность организации автоматического и (или) ручного резервного копирования данных системы средствами системного и базового программного обеспечения (ОС, СУБД), входящего в состав программно-технического комплекса Учреждения.

Приведенные выше требования распространяются также и на компоненты системы, разработанные третьими сторонами и действительны только при соблюдении правил эксплуатации этих компонентов, включая своевременную установку обновлений, рекомендованных производителями покупного программного обеспечения.

* 1. **Требования к обеспечению целостности и безопасности информации.**

Исполнитель должен обеспечить оказание услуг по организации и сопровождению схемы резервного копирования и восстановления базы данных, мониторингу состояния базы данных, управлению правами доступа к БД:

* + Настройка параметров клиентского программного обеспечения для связи клиентского рабочего места с сервером базы данных;
  + Настройка и контроль производительности базы данных;
  + Консультирование администраторов по вопросам разграничения прав доступа, использованием функциональных возможностей СУБД.
  + Исполнитель обязан обеспечить восстановление работоспособности системы, в случае сбоев, в срок не более 2-х дней.
    1. **Обеспечение целостности (восстановления) информации:**

По требованию Заказчика Исполнитель обязан, при адаптации новых программных продуктов, а также имеющихся и используемых у Учреждения программных продуктов, разработать и описать технологию резервного копирования (сохранения) данных системы и восстановление базы данных в случае аварийной ситуации (разрушения, искажения БД).

* + 1. **Регистрация событий:**
* Программный продукт должен обеспечивать регистрацию действий пользователя в АС с момента старта основного исполняемого файла продукта до момента завершения работы продукта;
* Параметрами, подлежащими обязательной регистрации, являются:
* дата и время события;
* идентификатор пользователя программного продукта;
* идентификатор пользователя операционной системы;
* идентификатор рабочей станции пользователя.
* Исполнителем устанавливается полный (обеспечивающий возможность объективного анализа инцидентов и учитывающий требования действующих нормативных документов) перечень подлежащих регистрации событий, влияющих на безопасность информации;
* Должна исключаться возможность изменения пользователем перечня регистрируемых событий и параметров;
* Регистрация действий пользователя должна осуществляться в специальном журнале аудита;
* Заказчиком определяется срок хранения данных в журнале аудита и порядок его архивирования;
* Должна быть предусмотрена фильтрация и сортировка данных журнала аудита по любому из его полей и по их совокупности, а также возможность задания граничных значений для параметров даты и времени.
  + 1. **Управление доступом и разграничение полномочий пользователей:**
* Идентификация пользователя должна осуществляться с использованием уникального кода, аутентификация – аутентификация операционной системы.
  + 1. **Разграничение доступа**
* Разграничение доступа должно обеспечиваться созданием ролевых функций, разграничивающих доступ к разделам баз данных и сервисным функциям в соответствии с функциональными обязанностями пользователей и должностными инструкциями;
* Набор и содержание ролей должны быть определены Заказчиком совместно с Исполнителем.
  + 1. **Показатели назначения:**
* АС должна обеспечивать возможность исторического хранения данных с глубиной не менее 10 лет.
* Система должна обеспечивать возможность одновременной работы не менее 50 пользователей для подсистемы операционной деятельности, и не менее 10-ти пользователей для других подсистем при следующих характеристиках времени отклика системы:

- для операций навигации по экранным формам системы — не более 2 сек;

- для операций формирования справок и выписок — не более 15 сек.

* Время формирования аналитических отчетов определяется их сложностью и может занимать продолжительное время.
  + 1. **Требования к надежности**

Система должна сохранять работоспособность и обеспечивать восстановление своих функций при возникновении следующих внештатных ситуаций:

* при сбоях в системе электроснабжения аппаратной части, приводящих к перезагрузке операционной системы (далее - ОС), восстановление программы должно происходить автоматически после перезапуска ОС и автоматического запуска исполняемого файла АС;
* при ошибках в работе аппаратных средств (кроме носителей данных и программ) восстановление функции системы возлагается на ОС;
* устранение дефектов записи новых версий, редакции программного продукта на материальных носителях;
* при ошибках, связанных с программным обеспечением (ОС и драйверы устройств), восстановление работоспособности возлагается на ОС.
  1. **Диагностика и устранение отказов сопровождаемых компонентов АС в результате сбоев технических средств**

1. Период проведения работ:в необходимое для Заказчика время.
2. Время реакции для заявок с приоритетами:указано в Таблице № 3.
3. В случае, если сбой произошел по причине выхода из строя компонента технических средств Системы, условия и порядок его замены должны быть согласованы между Заказчиком и Исполнителем, по результатам проведенной диагностики вышедшего из строя компонента.
4. Работы по диагностике и устранению отказов сопровождаемых компонентов АС, произошедших в результате сбоев технических средств АС, должны начинаться не позднее периода времени, определенного параметром «Время реакции» с момента обращения (по электронной почте, посредством телефонного уведомления) руководителю проекта Учреждения, и продолжаться до полного устранения сбоя. На период замены компонента Исполнитель должен предпринять все возможные меры для обеспечения работоспособности системы за счет резервных компонентов, входящих в состав информационной системы Заказчика. При отказах основных компонентов АС в течение 1-3 часов должен быть осуществлен переход служб на резервные компоненты и подсистемы АС Заказчика, оповещение руководства и пользователей о переключении на резервные системы, обеспечение актуальности программного и информационного обеспечения резервных компонентов, работоспособности резервных компонентов и подсистем АС, проведение необходимого комплекса работ по восстановлению функционирования до уровня, предшествовавшего отказу.
   1. **Требования к эксплуатации, ремонту и хранению компонентов системы.**

Система должна быть рассчитана на эксплуатацию в составе программно-технического комплекса Заказчика. Техническая и физическая защита аппаратных компонентов системы, носителей данных, бесперебойное энергоснабжение, резервирование ресурсов, текущее обслуживание реализуется техническими и организационными средствами, пре-дусмотренными в ИТ-инфраструктуре Учреждения.

Восстановление работоспособности технических средств должно проводиться в соответствии с инструкциями разработчика и поставщика технических средств и документами по восстановлению работоспособности технических средств и завершаться проведением их тестирования. Исполнителем должен быть разработан и согласован с Заказчиком план выполнения резервного копирования программного обеспечения и обрабатываемой информации. Во время эксплуатации системы, персонал, ответственный за эксплуатацию системы должен выполнять разработанный план.

* 1. **Требования к функциям (задачам), выполняемым системой**
     1. **Подсистема хранения данных**

Подсистема хранения данных должна осуществлять хранение оперативных данных системы, данных для формирования аналитических отчетов, документов системы, сформированных в процессе работы отчетов.

Подсистема должна обеспечивать периодическое резервное копирование и сохранение данных на дополнительных носителях информации.

Поддержка множественных иерархических структур включает в себя:

* добавление новых типов структур;
* редактирование существующих типов;
* создание шаблонов структур;
* хранение истории изменений.
  + 1. **Подсистема управления нормативно-справочной информацией**

Подсистема управления нормативно-справочной информацией предназначена для централизованного ведения классификаторов и справочников, используемых для обеспечения информационной совместимости подсистем. Подсистема должна решать задачу обеспечения информационной совместимости данных, которыми обмениваются отдельные компоненты Системы между собой, а также со смежными системами в процессе функционирования. В число функций подсистемы должны быть включены функции ведения справочной информации. Справочники и классификаторы, входящие в состав подсистемы, должны проектироваться и разрабатываться в соответствии с действующими общероссийскими и международными справочниками и классификаторами, где это представляется возможным. Подсистема должна предоставлять пользователю удобные инструменты для поиска и применения необходимой справочной информации.

Все справочники, входящие в состав нормативно-справочной информации системы, должны обладать следующей основной функциональностью:

* Постоянное хранение данных справочников.
* Добавление новых элементов.
* Редактирование элементов.
* Удаление (удаление элементов возможно лишь в том случае, если другие существующие объекты системы не ссылаются на удаляемый элемент).
* Просмотр элементов.
* Просмотр списка элементов.
* Фильтрация и сортировка списка элементов.
* Поиск элементов.
* Экспорт и импорт элементов.
* Интерфейсы справочников могут быть изменены в процессе эксплуатации системы.

Исполнитель должен обеспечить:

* Синхронизацию справочников во всех модулях системы
* Исключение задвоения данных в справочниках во всех модулях системы.
  + 1. **Подсистема формирования отчетности**

Подсистема формирования отчетности должна создавать и формировать отчеты в виде, удобном для вывода на печатающие устройства на основе данных АС, проектирования и разработки форм регламентированной отчетности, настройки планового формирования и доставки регламентированных отчетов, формирования и предоставления по запросам пользователей аналитических и статистических отчетов в различных форматах (включая графические), отображения регламентированных отчетов с помощью веб-интерфейса, вывода подготовленных отчетных форм на печать.

Подсистема формирования отчетности должна включать механизмы гибкой настройки, а также инструментарий по формированию новых отчетных форм.

* 1. **Требования к защите информации от несанкционированного доступа**

АС должна обеспечивать защиту от несанкционированного доступа (НСД) на уровне не ниже установленного требованиями, предъявляемым к программным продуктам, и защиты от несанкционированного доступа к информации, установленные законодательством Российской Федерации.

Компоненты подсистемы защиты от НСД должны обеспечивать:

– идентификацию пользователя;

– проверку полномочий пользователя при работе с системой;

– разграничение доступа пользователей на уровне задач и информационных массивов.

Протоколы аудита системы и приложений должны быть защищены от несанкционированного доступа как локально, так и в архиве.

Уровень защищённости от несанкционированного доступа средств вычислительной техники, обрабатывающих конфиденциальную информацию, должен соответствовать требованиям к Защите от несанкционированного доступа к информации, установленных законодательством Российской Федерации.

Защищённая часть системы должна использовать "слепые" пароли (при наборе пароля его символы не показываются на экране либо заменяются одним типом символов; количество символов не соответствует длине пароля).

Защищённая часть системы должна автоматически блокировать сессии пользователей и приложений по заранее заданным временам отсутствия активности со стороны пользователей и приложений.

Защищённая часть системы должна предотвратить работу с некатегоризированной информацией под сеансом пользователя, авторизованного на доступ к конфиденциальной информации.

Защищённая часть системы должна использовать многоуровневую систему защиты. Защищённая часть системы должна быть отделена от незащищённой части системы межсетевым экраном.

* 1. **Требования к гарантийному обслуживанию АС**

Исполнитель гарантирует качество и безопасность выполненных доработок АС в соответствии с действующими стандартами и правилами, утвержденными на данный вид выполняемых работ, а также в соответствии с данным техническим заданием не менее 6 (шести) месяцев с момента подписания документа о приемке оказанных услуг.

В период гарантийного срока Исполнитель обязан устранить выявленные замечания, по которым установлена его вина, без взимания дополнительной платы, в сроки установленные Заказчиком по «регламент получения заданий от сотрудников Исполнителя» (п.8 раздела 3.2 настоящего ТЗ).

**3.11. Время выполнения Задач**

***Таблица № 3***

| Уровень приоритетности | Характеристика | Время выполнения |
| --- | --- | --- |
| 1 – критично | Продукт не работает в целом, либо не работают или работают некорректно его основные функции, что приводит к невозможности осуществления соответствующего бизнес-процесса |  |
| 2 – важно | Невозможность выполнения или некорректное выполнение отдельной функции ПО, влияющая на выполнение бизнес-процессов целом |  |
| 3- Текущая задача | Неправильная работа отдельных функций продукта, не влияющая на возможность выполнения бизнес-процессов  Ошибка ПО, не влияющая на выполнение ее функций, приведенных в эксплуатационной документации и не подпадающая под предыдущие уровни приоритетности проблем | Устанавливается Заказчиком |

Уровень приоритетности задач, устанавливает Заказчик.

**4. Рег****ламент проведения обновлений ПП**

1. **Общие сведения**

Перед внесением изменений в конфигурацию необходимо разослать сообщение пользователям. В тексте сообщения должны содержаться:

* Наименование модуля, в который планируется внести изменения;
* Время начала внесения изменений;
* Время, за которое планируется провести внесение изменений

*Пример сообщения:*

*Внимание! Пользователей программы «Бухгалтерия бюджетного учреждения» просьба выйти из программы в 10:10 на 40 минут. Будут производиться регламентные работы.*

Для отправки сообщения необходимо обратиться в отдел администрирования сети.

Внесение изменений в конфигурацию программ 1С Предприятие производится только после создания копии базы данных (выгрузка .dt файла).

**ВАЖНО:**

**При критической необходимости (остановка работы предприятия, срыв сроков) внесение изменений можно проводить вне регламентированное время. При этом обязательно уведомление главного администратора по ПО и АС.**

1. **Модуль 1С «Бухгалтерия бюджетного учреждения»**

Даты, в которые **нельзя** проводить внесение изменений:

* Периоды сдачи отчетности
* Понедельник
* Пятница

Время внесения изменений: не регламентировано

Перед внесением изменений в конфигурацию необходимо утвердить и согласовать их с главным бухгалтером или заместителем главного бухгалтера.

**5. Модуль «1С:Зарплата и кадры государственного учреждения, редакция 3.1»**

Даты, в которые **нельзя** проводить внесение изменений:

* Периоды сдачи отчетности
* Понедельник
* Пятница

Время внесения изменений: не регламентировано

Перед внесением изменений в конфигурацию необходимо утвердить и согласовать их с главным бухгалтером или руководителем расчетной группы.

**6. Модуль 1С «Государственные и муниципальные закупки»**

Время внесения изменений: не регламентировано.

**7. Модуль 1С «Управление автотранспортом»**

Время внесения изменений: вторник, четверг после выпуска автомобилей.

**8. Модуль 1С «Документооборот»**

Время внесения изменений: не регламентировано.

**Подписи Сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**  **ФГУП «ППП»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.С. Ильичев**  **М.П.** | **Исполнитель**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_/**  **М.П.** |

Приложение № 2

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_

от « \_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г.

**Стоимость оказания услуг**

**по сопровождению, доработке и внесению изменений в информационную систему учреждения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Цена**  **1 чел./час, руб.** |
| 1 | Оказание услуг по сопровождению, доработке и внесению изменений в информационную систему учреждения в рабочие дни |  |
| 2 | Оказание услуг по сопровождению, доработке и внесению изменений в информационную систему учреждения в нерабочие и праздничные дни |  |

Сумма цен за 1 чел./час оказания услуг по сопровождению, доработке и внесению изменений в информационную систему учреждения составляет: \_\_\_\_\_\_\_\_\_**.**

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заказчик:**  **ФГУП «ППП»** |  | **Исполнитель:** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** **Н.С. Ильичев /** |  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** \_\_\_\_\_\_\_\_\_ **/** |

**М.П. М.П.**