

**ПРОЕКТ
МУНИЦИПАЛЬНОГО КОНТРАКТА № ____**

на оказание услуг по техническому, методическому и консультативному сопровождению
автоматизированной системы «Меры социальной поддержки жителям города Красноярска»

в 2027 году

ИКЗ - 263246628211424660100100180016202244

г. Красноярск

«__» _____ 2026 год

Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления мер социальной поддержки жителям города Красноярска», действующее от имени муниципального образования «городской округ город Красноярск Красноярского края», в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем Стороны с соблюдением требований Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее – Закон о контрактной системе) и иных нормативных правовых актов, на основании _____ от _____ года, заключили настоящий муниципальный контракт (далее - контракт) о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ КОНТРАКТА

1.1. Наименование объекта закупки: оказание услуг по техническому, методическому и консультативному сопровождению автоматизированной системы «Меры социальной поддержки жителям города Красноярска» в 2027 году.

1.2. Закупка осуществлялась путем проведения торгов у субъектов малого предпринимательства, социально ориентированных некоммерческих организаций.

1.3. Исполнитель принимает на себя обязательства оказать услуги по техническому, методическому и консультативному сопровождению автоматизированной системы «Меры социальной поддержки жителям города Красноярска» в 2027 году (далее – услуги) в обусловленный пунктом 3.1. настоящего контракта срок, а Заказчик - принять и оплатить услуги по условиям настоящего контракта в объеме и по ценам, указанным в Расчете стоимости, который является неотъемлемой частью контракта (Приложение № 1 к контракту).

1.4. Место оказания услуг: Российская Федерация, Красноярский край, г.о. город Красноярск, проспект Мира, 63а.

1.5. Информация о контрактном управляющем или об ответственном лице контрактной службы – Белоголова Елена Васильевна, адрес электронной почты: _____, телефон: _____.

1.6. Ответственный за исполнение контракта: начальник отдела по информационной и аналитической работе – Стаценко Станислав Владимирович, адрес электронной почты: _____, телефон: _____.

2. ЦЕНА КОНТРАКТА, СРОК И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

2.1. Цена контракта составляет _____ (_____) рублей __ копеек, в том числе НДС (НДС не облагается).

2.2. Цена контракта сформирована с учетом всех расходов Исполнителя, в том числе расходов по уплате налогов, сборов и других обязательных платежей.

Цена контракта является твердой и определяется на весь срок исполнения контракта, за исключением случаев, предусмотренных Законом о контрактной системе, настоящим контрактом.

2.3. Оплата осуществляется ежемесячно по безналичному расчету путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя по факту оказания услуг в течение 7 рабочих дней с даты подписания Заказчиком документа о приемке.

Днем оплаты считается день списания денежных средств со счета Заказчика.

Заказчик удерживает сумму неисполненных Исполнителем требований об уплате неустоек (штрафов, пеней), предъявленных Заказчиком в соответствии с Законом о контрактной системе, из суммы, подлежащей оплате Исполнителю.

Оплата за оказанные услуги по контракту производится Заказчиком в пределах доведенных ему в установленном порядке лимитов бюджетных обязательств на срок исполнения контракта.

2.4. Заказчик обязуется уменьшить сумму, подлежащую уплате Заказчиком юридическому лицу или физическому лицу, в том числе зарегистрированному в качестве индивидуального предпринимателя, на размер налогов, сборов и иных обязательных платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации, связанных с оплатой контракта, если в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах такие налоги, сборы и иные обязательные платежи подлежат уплате в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации Заказчиком.

2.5. Источник финансирования – бюджет городского округа город Красноярск Красноярского края на 2027 год.

КБК 900 1006 0410000610 244.

3. СРОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Срок оказания услуг: с 01.02.2027 г. по 30.12.2027 г.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Исполнитель обязан:

- оказать Услуги, предусмотренные настоящим контрактом, в соответствии с техническим заданием (Приложение №2 к контракту) и в сроки, установленные в Разделе 3 настоящего контракта.

- незамедлительно уведомлять Заказчика об обнаружении любых обстоятельств, влияющих на качество оказываемых Услуг, либо об обстоятельствах, создающих невозможность завершения оказания Услуг в определенные Сторонами сроки;

- своевременно предоставлять достоверную информацию о ходе исполнения своих обязательств, в том числе о сложностях, возникающих при исполнении контракта;

- в срок не позднее 5 рабочих дней месяца, следующего за отчетным, предоставить Заказчику результаты оказания Услуг, предусмотренные настоящим контрактом (Приложение В «Отчет об оказанных услугах»);

- отменить не вступившее в силу решение об одностороннем отказе от исполнения контракта, если в течение десятидневного срока с даты надлежащего уведомления заказчика о принятом решении об одностороннем отказе от исполнения контракта устранены нарушения условий контракта, послужившие основанием для принятия указанного решения;

- представить Заказчику сведения об изменении своего фактического местонахождения в срок не позднее 5 (пяти) дней со дня соответствующего изменения. В случае непредставления в установленный срок уведомления об изменении адреса фактическим местонахождением Исполнителя будет считаться адрес, указанный в настоящем Контракте.

4.2. Исполнитель имеет право:

- требовать своевременной оплаты услуг на условиях, установленных настоящим контрактом, надлежащим образом оказанных и принятых Заказчиком Услуг;

- направлять Заказчику запросы и получать от него разъяснения и уточнения по вопросам оказания Услуг в рамках настоящего контракта;

- принять решение об одностороннем отказе от исполнения контракта по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации для одностороннего отказа от исполнения отдельных видов обязательств.

4.3. Заказчик обязан:

- обеспечить приемку оказанных услуг в соответствии с требованиями Закона о контрактной системе;

- подписывать документы о приемке в порядке и в сроки, установленные разделом 5 настоящего контракта, либо дать мотивированный отказ от подписания документа о приемке;
- осуществлять оплату оказанных и принятых услуг в соответствии с условиями настоящего контракта и требованиями Закона о контрактной системе;
- своевременно предоставлять разъяснения и уточнения по запросам Исполнителя в части оказания Услуг в соответствии с условиями настоящего контракта;
- для проверки предоставленных Исполнителем результатов, предусмотренных контрактом, в части их соответствия условиям контракта заказчик обязан провести экспертизу. Экспертиза результатов, предусмотренных контрактом, может проводиться заказчиком своими силами или к ее проведению могут привлекаться эксперты, экспертные организации на основании контрактов, заключенных в соответствии с Законом о контрактной системе;
- принять решение об одностороннем отказе от исполнения контракта в случаях, предусмотренных частью 15 статьи 95 Закона о контрактной системе, в том числе, если в ходе исполнения контракта установлено, что:

а) Исполнитель перестал соответствовать установленным извещением об осуществлении закупки требованиям к участникам закупки (за исключением требования, предусмотренного частью 1.1 (при наличии такого требования) статьи 31 Закона о контрактной системе);

б) при определении исполнителя Исполнитель представил недостоверную информацию о своем соответствии таким требованиям, указанным в подпункте «а» настоящего пункта, что позволило ему стать победителем определения исполнителя;

в) если вследствие реорганизации юридического лица, являющегося Исполнителем, его права и обязанности по такому контракту перешли к вновь возникшему юридическому лицу, зарегистрированному на территории иностранного государства, в отношении которого в соответствии с подпунктами "а" и "б" пункта 1 части 2 статьи 14 Закона о контрактной системе установлены запрет закупок работ, услуг, соответственно выполняемых, оказываемых иностранными лицами, либо ограничение закупок работ, услуг, соответственно выполняемых, оказываемых иностранными лицами, и Исполнитель являлся российским лицом, либо в соответствии с подпунктом "в" пункта 1 части 2 статьи 14 Закона о контрактной системе установлено преимущество в отношении работ, услуг, соответственно выполняемых, оказываемых российскими лицами, и Исполнитель являлся российским лицом;

- отменить не вступившее в силу решение об одностороннем отказе от исполнения контракта, если в течение десятидневного срока с даты надлежащего уведомления Исполнителя о принятом решении об одностороннем отказе от исполнения контракта устранено нарушение условий контракта, послужившее основанием для принятия указанного решения, а также заказчику компенсированы затраты на проведение экспертизы в соответствии с частью 10 статьи 95 Закона о контрактной системе. Данное правило не применяется в случае повторного нарушения Исполнителем условий контракта, которые в соответствии с гражданским законодательством являются основанием для одностороннего отказа заказчика от исполнения контракта.

4.4. Заказчик имеет право:

- требовать от Исполнителя надлежащего исполнения обязательств в соответствии с условиями настоящего контракта, а также требовать от Исполнителя своевременного устранения выявленных недостатков оказанных Услуг;

- требовать от Исполнителя представления надлежащим образом оформленных документов, подтверждающих исполнение обязательств в соответствии с условиями настоящего контракта;

- привлекать экспертов, специалистов и иных лиц, обладающих необходимыми знаниями в области сертификации, стандартизации, безопасности, оценки качества и т.п., для участия в проведении экспертизы оказанных Услуг;

- осуществлять контроль за качеством, порядком и сроками оказываемых Услуг, не вмешиваясь в оперативно-хозяйственную деятельность Исполнителя;

- требовать от Исполнителя предоставления информации о ходе исполнения настоящего контракта;

- определять лиц, непосредственно участвующих в контроле за ходом оказания Исполнителем Услуг и (или) участвующих в приеме-передаче оказанных Услуг по настоящему контракту;
- запрашивать у Исполнителя любую относящуюся к предмету настоящего контракта документацию и информацию;
- требовать от Исполнителя возмещения ущерба, причиненного виновными действиями или бездействием Исполнителя, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и условиями настоящего контракта;
- пользоваться иными правами, установленными настоящим контрактом и законодательством Российской Федерации;
- принять решение об одностороннем отказе от исполнения контракта по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации для одностороннего отказа от исполнения отдельных видов обязательств;
- до принятия решения об одностороннем отказе от исполнения контракта вправе провести экспертизу оказанных услуг с привлечением экспертов, экспертных организаций;
- в случае необходимости обеспечить создание приемочной комиссии не менее чем из пяти человек для приемки оказанной услуги.

5. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ УСЛУГ, ПОРЯДОК И СРОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРИЕМКИ

5.1. Требования к качеству услуг:

5.1.1. Услуги по настоящему контракту должны быть оказаны в соответствии с Техническим заданием Заказчика, являющимся неотъемлемой частью настоящего контракта (приложение №2 к контракту).

5.2. Порядок и срок осуществления приемки услуг:

5.2.1. Оказание услуг осуществляется Исполнителем в срок, указанный в п. 3.1. контракта.

5.2.2. Датой приемки оказанных услуг считается дата размещения в ЕИС документа о приемке, подписанного Заказчиком.

5.2.3. Приемка оказанных услуг осуществляется по адресу, указанному в п. 1.4. контракта.

5.2.4. Приемка оказанных услуг осуществляется с участием уполномоченного представителя Исполнителя.

5.2.5. Заказчик осуществляет приемку оказанных услуг в срок, установленный для подписания и размещения Заказчиком документа о приемке в ЕИС (п. 5.2.6. настоящего контракта).

5.2.6. Оформление документов о приемке, указанных в пункте 2.3. настоящего контракта, а также обмен такими документами и их подписание осуществляется в форме электронных документов, подписанных электронной подписью в ЕИС в соответствии с требованиями частями 13, 14 статьи 94 Закона о контрактной системе.

Исполнитель формирует с использованием ЕИС, подписывает усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Исполнителя, и размещает в ЕИС документ о приемке на оказанный объем услуг в течение 5 рабочих дней месяца, следующего за отчетным.

Датой поступления Заказчику документа о приемке, подписанного Исполнителем, считается дата размещения такого документа в ЕИС в соответствии с часовой зоной, в которой расположен Заказчик.

Заказчик в срок не более 20 рабочих дней, следующих за днем поступления в ЕИС документа о приемке:

- подписывает усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени заказчика, и размещает в ЕИС документ о приемке

или

- формирует с использованием ЕИС, подписывает усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени заказчика, и размещает в ЕИС мотивированный отказ от подписания документа о приемке с указанием причин такого отказа.

5.2.7. Документ о приемке должен включать в себя информацию, предусмотренную пунктом 1 части 13 статьи 94 Закона о контрактной системе. К документу о приемке могут

прилагаться документы, которые считаются его неотъемлемой частью. При этом в случае, если информация, содержащаяся в прилагаемых документах, не соответствует информации, содержащейся в документе о приемке, приоритет имеет информация, содержащаяся в документе о приемке.

Если Исполнителю для ведения его хозяйственной деятельности необходимо оформление дополнительных документов, подтверждающих факт приемки оказанных услуг, то такие документы могут быть оформлены на бумажном носителе и направлены Заказчику, а также должны быть прикреплены в ЕИС в качестве приложений к документу о приёмке, оформленному в соответствии с ч.13 ст. 94 Закона о контрактной системе.

5.2.8. Внесение исправлений в документ о приемке, оформленный в соответствии с ч. 13 статьи 94 Закона о контрактной системе, осуществляется путем формирования, подписания усиленными электронными подписями лиц, имеющих право действовать от имени Исполнителя, Заказчика, и размещения в единой информационной системе исправленного документа о приемке.

5.2.9. В случае создания Заказчиком приемочной комиссии для приемки оказанных услуг, в срок не более 20 рабочих дней, следующих за днем поступления в ЕИС документа о приемке:

- члены приемочной комиссии подписывают усиленными электронными подписями поступивший документ о приемке. После подписания членами приемочной комиссии документа о приемке Заказчик подписывает документ о приемке усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Заказчика, и размещает его в ЕИС;

или

- при принятии решения об отказе в приемке результатов оказанных услуг, члены приемочной комиссии формируют с использованием ЕИС, подписывают усиленными электронными подписями мотивированный отказ от подписания документа о приемке с указанием причин такого отказа. После подписания членами приемочной комиссии мотивированного отказа от подписания документа о приемке Заказчик подписывает мотивированный отказ от подписания документа о приемке усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Заказчика, и размещает его в ЕИС.

При этом если приемочная комиссия включает членов, не являющихся работниками Заказчика, допускается осуществлять подписание документа о приемке, составление мотивированного отказа от подписания документа о приемке, подписание такого отказа без использования усиленных электронных подписей и ЕИС. Если члены приемочной комиссии в соответствии с подпунктом "а" пункта 5 части 13 статьи 94 Закона о контрактной системе не использовали усиленные электронные подписи и ЕИС, Заказчик прилагает подписанные ими документы в форме электронных образов бумажных документов.

5.2.10. Датой поступления Исполнителю документа о приемке или мотивированного отказа от подписания документа о приемке считается дата размещения таких документов в ЕИС в соответствии с часовой зоной, в которой расположен Исполнитель.

6. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА, ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

6.1. Требования к гарантии качества товара, работы, услуги, а также требования к гарантийному сроку и (или) объему предоставления гарантий их качества, к гарантийному обслуживанию товара (далее - гарантийные обязательства): не предусмотрены.

6.2. Требования к расходам на эксплуатацию товара, к обязанности осуществления монтажа и наладки товара, к обучению лиц, осуществляющих использование и обслуживание товара: не предусмотрены.

6.3. Требования к обеспечению гарантийных обязательств:
требования к обеспечению гарантийных обязательств не установлены.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с действующим законодательством.

7.2. За каждый факт неисполнения **заказчиком** обязательств, предусмотренных контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных контрактом,

размер штрафа рассчитывается в соответствии с постановлением Правительства РФ от 30.08.2017 № 1042 «Об утверждении Правил определения размера штрафа, начисляемого в случае ненадлежащего исполнения заказчиком, неисполнения или ненадлежащего исполнения поставщиком (подрядчиком, исполнителем) обязательств, предусмотренных контрактом (за исключением просрочки исполнения обязательств заказчиком, поставщиком (подрядчиком, исполнителем)), о внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 15 мая 2017 г. N 570 и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 25 ноября 2013 г. N 1063» (далее – Правила) и устанавливается в следующем порядке:

- 1000 рублей, если цена контракта не превышает 3 млн. рублей (включительно).

7.3. 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). Пенья начисляется за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного контрактом срока исполнения обязательства. Такая пенья устанавливается контрактом в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пеней ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от не уплаченной в срок суммы.

7.4. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных контрактом, размер штрафа рассчитывается в соответствии с Правилами и устанавливается в размере 1 процента цены контракта (этапа), но не более 5 тысяч рублей и не менее 1 тысячи рублей.

7.5. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного контрактом, которое не имеет стоимостного выражения, размер штрафа рассчитывается в соответствии с Правилами и устанавливается (при наличии в контракте таких обязательств) в следующем порядке:

- 1000 рублей, если цена контракта не превышает 3 млн. рублей.

7.6. Пенья начисляется за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства предусмотренного контрактом, в том числе обязательства, предусмотренного пунктом 11.4. настоящего контракта, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного контрактом срока исполнения обязательства, и устанавливается контрактом в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пени ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от цены контракта, (отдельного этапа исполнения контракта), уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных контрактом, соответствующим отдельным этапом исполнения контракта и фактически исполненных Исполнителем, за исключением случаев, если законодательством Российской Федерации установлен иной порядок начисления пени.

7.7. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом, заключенным с победителем закупки (или с иным участником закупки в случаях, установленных Законом о контрактной системе), предложившим наиболее высокую цену за право заключения контракта, размер штрафа рассчитывается в соответствии с Правилами, за исключением просрочки исполнения обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных контрактом, и устанавливается в следующем порядке:

а) в случае, если цена контракта не превышает начальную (максимальную) цену контракта:

10 процентов начальной (максимальной) цены контракта, если цена контракта не превышает 3 млн. рублей;

б) в случае, если цена контракта превышает начальную (максимальную) цену контракта:

10 процентов цены контракта, если цена контракта не превышает 3 млн. рублей;

5 процентов цены контракта, если цена контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно);

1 процент цены контракта, если цена контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно).

7.8. 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).

7.9. В случае обмена документами при применении мер ответственности и совершении иных действий в связи с нарушением Исполнителем или заказчиком условий контракта, такой обмен осуществляется с использованием единой информационной системы путем направления электронных уведомлений. Такие уведомления формируются с использованием единой информационной системы, подписываются усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени заказчика, Исполнителя, и размещаются в единой информационной системе без размещения на официальном сайте.

7.10. Общая сумма начисленных штрафов за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом, не может превышать цену контракта.

7.11. Общая сумма начисленных штрафов за ненадлежащее исполнение заказчиком обязательств, предусмотренных контрактом, не может превышать цену контракта.

7.12. 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.

7.13. Исполнитель освобождается от начисленных, но не списанных заказчиком сумм неустоек (штрафов, пеней) в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Исполнителем обязательств, предусмотренных настоящим контрактом, в случаях и порядке установленных Правительством РФ.

8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

8.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из контракта между Сторонами, будут разрешаться путем переговоров, в том числе в претензионном порядке.

8.2. Претензия оформляется в соответствии с частью 16 статьи 94 Закона о контрактной системе. В претензии перечисляются допущенные при исполнении Контракта нарушения со ссылкой на соответствующие положения контракта или его приложений, отражаются стоимостная оценка ответственности (неустойки, штрафа, пени), а также действия, которые должны быть произведены Стороной для устранения нарушений.

8.3. Срок рассмотрения претензии не может превышать 10 дней. Переписка Сторон осуществляется в соответствии с частью 16 статьи 94 Закона о контрактной системе.

8.4. При не урегулировании Сторонами спора в досудебном порядке, спор разрешается в судебном порядке в Арбитражном суде Красноярского края.

9. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ КОНТРАКТА

9.1. Изменение контракта

9.1.1. Изменение существенных условий контракта при его исполнении не допускается, за исключением случаев, предусмотренных Законом о контрактной системе и настоящим контрактом.

9.1.2. При исполнении контракта не допускается перемена Исполнителя, за исключением случая, если новый Исполнитель является правопреемником Исполнителя по такому контракту вследствие реорганизации юридического лица в форме преобразования, слияния или присоединения.

9.1.3. По соглашению сторон допускается изменение существенных условий контракта, если при исполнении такого контракта возникли независимые от сторон настоящего контракта обстоятельства, влекущие невозможность его исполнения, в порядке, предусмотренном частью 65.1 статьи 112 Закона о контрактной системе.

9.2. Расторжение контракта

9.2.1. Расторжение контракта допускается по соглашению сторон, по решению суда, в случае одностороннего отказа стороны контракта от исполнения контракта в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации в порядке, предусмотренном статьей 95 Закона о контрактной системе.

9.2.2. При расторжении контракта по любым основаниям Заказчик обязуется:

- принять фактически оказанные услуги надлежащего качества на момент расторжения контракта;
- произвести оплату за фактически оказанные услуги в течение 7 рабочих дней с даты подписания Заказчиком документов о приемке.

10. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ИСПОЛНЕНИЯ КОНТРАКТА

10.1. Контракт вступает в силу с даты его подписания обеими Сторонами и действует до 31.01.2028 г. Окончание срока действия контракта не влечет прекращения неисполненных обязательств Сторон по контракту.

Срок исполнения контракта: с даты заключения контракта до 31.01.2028 г.

11. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИСПОЛНЕНИЯ КОНТРАКТА

11.1. Требования к обеспечению исполнения контракта:

Исполнение контракта может обеспечиваться предоставлением независимой гарантии или внесением денежных средств на счет (по реквизитам, указанным в пункте 11.2 настоящего контракта), в размере _____ процентов от цены контракта, что составляет _____ рублей ____ копеек.

При этом, если при проведении закупки участником закупки, с которым заключается контракт, предложена цена контракта, которая на двадцать пять и более процентов ниже начальной (максимальной) цены контракта, либо предложена сумма цен единиц товара, работы, услуги, которая на двадцать пять и более процентов ниже начальной суммы цен указанных единиц, контракт заключается только после предоставления таким участником обеспечения исполнения контракта в размере, указанном в части 1 статьи 37 Закона о контрактной системе или информации, подтверждающей добросовестность такого участника на дату подачи заявки в соответствии с частью 3 статьи 37 Закона о контрактной системе с одновременным предоставлением обеспечения исполнения контракта в размере, указанном в извещении о закупке.

Способ обеспечения исполнения контракта, срок действия независимой гарантии определяются в соответствии с требованиями Закона о контрактной системе, участником закупки, с которым заключается контракт, самостоятельно.

Независимая гарантия, выданная участнику закупки для целей обеспечения исполнения контракта, должна соответствовать требованиям статьи 45 Закона о контрактной системе.

При этом срок действия независимой гарантии должен превышать предусмотренный контрактом срок исполнения обязательств, которые должны быть обеспечены такой независимой гарантией, не менее чем на один месяц, в том числе в случае его изменения в соответствии со статьей 95 Закона о контрактной системе.

11.2 Реквизиты для перечисления денежных средств:

Получатель: ДФ администрации г. Красноярска (МКУ «Центр предоставления мер социальной поддержки жителям города Красноярска»)

Лицевой счет: 053D0529000

ИНН:2466282114

КПП:246601001

ОГРН:1192468039862

Казначейский счет: 03232643047010005100

Связанный банковский счет: 40102810445370000043

Наименование банка: ОКЦ № 1 СибГУ Банка России/УФК по Новосибирской области, г.

Новосибирск

БИК: 015004950

Срок возврата Заказчиком денежных средств, внесенных в качестве обеспечения исполнения контракта, в том числе части этих денежных средств в случае уменьшения размера обеспечения исполнения контракта в соответствии с частями 7, 7.1 и 7.2 статьи 96 Закона о контрактной системе, составляет – не более 15 дней с даты исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом.

Участник закупки, с которым заключается контракт по результатам определения Исполнителя, участником которого являются только субъекты малого предпринимательства,

социально ориентированных некоммерческих организаций, освобождается от предоставления обеспечения исполнения контракта, в случае предоставления таким участником закупки информации, содержащейся в реестре контрактов, заключенных заказчиками, и подтверждающей исполнение таким участником (без учета правопреемства) в течение трех лет до даты подачи заявки на участие в закупке трех контрактов, исполненных без применения к такому участнику неустоек (штрафов, пеней). Такая информация представляется участником закупки до заключения контракта в случаях, установленных Законом о контрактной системе для предоставления обеспечения исполнения контракта. При этом сумма цен таких контрактов должна составлять не менее начальной (максимальной) цены контракта, указанной в извещении об осуществлении закупки.

11.3. В ходе исполнения контракта Исполнитель вправе изменить способ обеспечения исполнения контракта и (или) предоставить заказчику взамен ранее предоставленного обеспечения исполнения контракта новое обеспечение исполнения контракта, размер которого может быть уменьшен в порядке и случаях, которые предусмотрены частями 7.2 и 7.3 статьи 96 Закона о контрактной системе.

11.4. В случае отзыва в соответствии с законодательством Российской Федерации у банка, предоставившего независимую гарантию в качестве обеспечения исполнения контракта, лицензии на осуществление банковских операций, Исполнитель обязан предоставить новое обеспечение исполнения контракта не позднее одного месяца со дня надлежащего уведомления Заказчиком Исполнителя о необходимости предоставить соответствующее обеспечение. Размер такого обеспечения может быть уменьшен в порядке и случаях, которые предусмотрены частями 7, 7.1, 7.2 и 7.3 статьи 96 Закона о контрактной системе.

12. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

12.1. При исполнении своих обязательств по настоящему контракту 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.

12.2. При исполнении своих обязательств по настоящему контракту, Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей настоящего контракта законодательством, как дача взятки, получение взятки, коммерческий подкуп, а также действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

12.3. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего раздела, соответствующая Сторона обязуется незамедлительно уведомить другую Сторону в письменной форме. После письменного уведомления, соответствующая Сторона имеет право приостановить исполнение обязательств по настоящему контракту до получения подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено в течение десяти рабочих дней с даты направления письменного уведомления.

12.4. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений 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.

12.5. В случае нарушения одной Стороной обязательств воздерживаться от запрещенных контрактом действий и/или неполучения другой Стороной в установленный настоящим контрактом срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, другая Сторона имеет право расторгнуть контракт в одностороннем порядке полностью или в части, сформировав с использованием ЕИС решение об одностороннем отказе от исполнения контракта

и разместив такое решение в ЕИС в соответствии со статей 95 Закона о контрактной системе. Сторона, по чьей инициативе был расторгнут настоящий контракт в соответствии с положениями настоящего раздела, вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения.

13. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

13.1. Любые изменения и дополнения к настоящему контракту имеют силу только в том случае, если они подписаны обеими Сторонами в соответствии с действующим законодательством.

14. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА, БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ЗАКАЗЧИК:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Приложение № 1 к контракту
от «___» _____ 2026 № _____

РАСЧЕТ СТОИМОСТИ

Наименование услуг	Количество, ед. измерения	Цена за 1 ед. (НДС/НДС не облагается)	Цена (НДС/ НДС не облагается)
Оказание услуг по техническому, методическому и консультативному сопровождению автоматизированной системы «Меры социальной поддержки жителям города Красноярск» в 2027 году	11, месяц		

ИТОГО: _____ (_____) рублей 0__ копеек.
В том числе НДС /НДС не облагается.

ЗАКАЗЧИК:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Техническое задание

Описание услуги:

В настоящем документе определены требования по техническому, методическому и консультативному сопровождению автоматизированной системы «Меры социальной поддержки жителям города Красноярск» в 2027 году.

Термины и определения

АС МСП	Автоматизированная система «Меры социальной поддержки жителям города Красноярск» используемая для автоматизации деятельности муниципального казенного учреждения «Центр предоставления мер социальной поддержки жителям города Красноярск»
ПК ТИ	Программный комплекс «Точка интеграции», предназначенный для организации системы межведомственного взаимодействия и предоставления государственных услуг в электронном виде
Системы	АС МСП и ПК ТИ
МКУ	Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления мер социальной поддержки жителям города Красноярск»
СРЗ	Система регистрации заявок, специализированная информационная система Исполнителя, основной целью которой является управление Обращениями пользователей: Инцидентами и Запросами на обслуживание, а также предоставление обратной связи Пользователям.
Проблемная ситуация	Событие, которое привело или может привести к перерыву в работоспособности Системы или снижению качества работы Системы, последствия которого могут быть устранены путём проведения технических мероприятий, либо предоставлением информации, консультации. Проблемные ситуации подразделяются на категории «Инцидент» и «Запрос на обслуживание». Организационные и юридические причины приостановки оказания услуги не являются Проблемной ситуацией в терминах настоящего Описания объекта закупки.
Инцидент	Событие, которое привело или может привести к перерыву в работоспособности Системы или снижению качества работы Системы, последствия которого могут быть устранены путём проведения технических мероприятий.
Запрос на обслуживание	Запрос пользователя на информацию, консультацию или на стандартное (предусмотренное стандартным режимом эксплуатации и выполняемое штатными средствами Системы) изменение в Системе.
Обращение	Зарегистрированный в СРЗ объект с первичной информацией, непосредственно поступившей от Пользователя или иного лица, участвующего в эксплуатации Систем. Обращения содержат описание Проблемных ситуаций, которые, в свою очередь, подразделяются на категории: «Инцидент» и «Запрос на обслуживание»
Программное обеспечение (ПО)	Совокупность программ на носителях данных и программных документов, предназначенная для отладки, функционирования и проверки работоспособности автоматизированной системы
Система (автоматизированная)	Система, состоящая из персонала и комплекса средств автоматизации его деятельности, реализующая информационную технологию выполнения установленных функций

Смежная система	Информационная система, с которой сопровождаемой Системой осуществляется обмен либо односторонний прием (передача) данных в автоматическом или полуавтоматическом режиме. В рамках данного ТЗ смежными являются следующие системы: СМЭВ/РСМЭВ/РПГУ/Сайт
Сопровождение	Изменение (модификация) Системы в целях корректировки ошибок, повышения производительности или адаптации системы к изменившимся условиям среды эксплуатации или к изменившимся требованиям; предоставление информации, консультаций по работе Системы.

Обозначения и сокращения

SLA	SLA (от англ. Service Level Agreement) – термин, обозначающий формальный договор между заказчиком услуги и её поставщиком, содержащий описание услуги, права и обязанности сторон и согласованный уровень качества предоставления данной услуги
АИС	Автоматизированная информационная система
БД	База данных
ГОСТ	Государственный стандарт
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
ППО	Прикладное программное обеспечение
СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия, федеральная государственная информационная система, включающую информационные базы данных, в том числе содержащие сведения об используемых органами и организациями программных и технических средствах, обеспечивающих возможность доступа через систему взаимодействия к их информационным системам (далее - электронные сервисы), сведения об истории движения в системе взаимодействия электронных сообщений при предоставлении государственных и муниципальных услуг, исполнении государственных и муниципальных функций в электронной форме, а также программные и технические средства, обеспечивающие взаимодействие информационных систем органов и организаций, используемых при предоставлении в электронной форме государственных и муниципальных услуг и исполнении государственных и муниципальных функций
РСМЭВ	Региональная государственная информационная система, включающая информационные базы данных, в том числе содержащие сведения об используемых органами и организациями программных и технических средствах, обеспечивающих возможность доступа через систему взаимодействия к их информационным системам (далее - электронные сервисы), сведения об истории движения в системе взаимодействия электронных сообщений при предоставлении государственных и муниципальных услуг, исполнении государственных и муниципальных функций в электронной форме, а также программные и технические средства, обеспечивающие взаимодействие информационных систем органов и организаций, используемых при предоставлении в электронной форме государственных и муниципальных услуг и исполнении государственных и муниципальных функций
СУБД	Система управления БД
ООЗ	Описание объекта закупки
КТС	Комплекс технических средств
РПГУ	Государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение

	реестров государственных и муниципальных услуг
ПКУ	Персональная карточка учета гражданина в автоматизированной системе «Адресная социальная помощь»
МФЦ	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
ЭП	Электронная подпись
Сайт	Сайт администрации города Красноярска www.admkrsk.ru

1. Общие сведения.

1.1. Цели оказания услуг по техническому, методическому и консультативному сопровождению автоматизированной системы «Меры социальной поддержки жителям города Красноярск» в 2027 году (далее – Система):

- обеспечение бесперебойного функционирования, актуального состояния программных компонентов Системы;
- мониторинг состояния и функционирования технических и программных компонентов, входящих в состав Системы;
- обеспечение информационно-консультационной поддержки пользователей Системы, в том числе по вопросам функционирования программных и аппаратных компонентов, входящих в состав Системы;
- принятие превентивных мер, направленных на прогнозирование, выявление и решение проблем, являющихся причинами зарегистрированных или потенциальных сбоев и ошибок функционирования компонентов Системы;
- устранение сбоев и ошибок функционирования компонентов Системы, выявленных средствами мониторинга, пользователями системы и персоналом службы поддержки пользователей;
- поддержание актуального рабочего состояния сетевой инфраструктуры Системы;
- проведение регламентных работ и обслуживание программных и аппаратных компонентов, функционирующих в составе Системы;
- накопление справочной информации о способах устранения сбоев и ошибок функционирования компонентов Системы.

1.2. Нормативно-правовое основание для оказания Услуг

- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 06.04.2011 N 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
- Постановление Правительства РФ от 08.09.2010 N 697 "О единой системе межведомственного электронного взаимодействия";
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- ГОСТ 34.201-2020 «Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем»;
- Постановление администрации города Красноярск от 11.10.2019 № 757 "О создании муниципального казенного учреждения "Центр предоставления мер социальной поддержки жителям города Красноярск".

2. Назначение и состав Системы

Объектами оказания Услуг, предусмотренных требованиями настоящего ООЗ, являются: лицензия дающая право на техническое обслуживание и сопровождение автоматизированной системы «Меры социальной поддержки» (АС МСП) и программный комплекс «Точка интеграции» (ПК ТИ).

2.1. Основные характеристики АС МСП

АС МСП обеспечивает автоматизацию деятельности муниципального казенного учреждения (МКУ) путем формирования базы данных, содержащей информацию о гражданах для предоставления мер социальной поддержки.

Основные технические характеристики АС МСП:

- функционирует на платформе «Автоматизированная система управления персональными данными «Тула» - защищенным программным средством обработки информации, не содержащей сведений, составляющих государственную тайну, и соответствует требованиям руководящего документа «Защита от несанкционированного доступа к информации. Часть 1. Программное обеспечение средств защиты информации. Классификация по уровню контроля отсутствия не декларируемых возможностей» (Гостехкомиссия России,

1999) – по 4 уровню контроля, что подтверждено сертификатом соответствия ФСТЭК от 14.08.2014 г. № 3219;

- учитывает методы и приемы работы, принятые в органах социальной защиты населения на муниципальном и региональном уровнях;
- имеет возможность осуществлять ввод, редактирование и просмотр информации в базе данных;
- содержит пункты меню, каждый из которых обеспечивает вызов учетного или нормативно-справочного раздела, информация в котором относится к определенному объекту предметной области или их группе;
- содержит набор разделов и словарей, обеспечивающих ведение учетных данных;
- представляет собой территориально-распределенную базу данных с механизмом синхронизации на региональном уровне;
- имеет трехзвенную архитектуру, и позволять выделять в сети 3 вида вычислительного оборудования: сервер базы данных, сервер приложений, клиентская машина.

АС МСП обеспечивает:

- автоматизацию процессов приёма и учёта граждан;
- предоставление гражданам дополнительных мер социальной поддержки;
- проведение и учёт производимых выплат;
- осуществление информационного взаимодействия с организациями;
- организацию системы единого учета граждан, в том числе учет персональных данных, учет всех потребностей и заявлений граждан на различные виды мер социальной поддержки, учет самих оказанных мер социальной поддержки и т.д.;
- ведение учета посещений, вопросов и обращений граждан;
- выполнение регистрации заявлений граждан на меры социальной поддержки, в т.ч., определять право и назначать их;
- проведение начисления мер социальной поддержки, предоставляемых в денежном эквиваленте;
- проведение выплаты посредством отделений связи, кредитных организаций;
- формирование отчетов по заданным параметрам;
- формирование списков граждан, состоящих на учете (по заданным параметрам);
- выполнение аналитических расчетов;
- формирование различных печатных форм;
- загрузку-выгрузку пакетов данных в установленных форматах и т.д.

АС МСП выполняет следующие функции:

- назначение и начисление;
- расчет доплат к пенсии муниципальным служащим;
- интеграция с системой межведомственного электронного взаимодействия;
- получение гражданами муниципальных услуг в электронном виде;
- формирование отчётов, списков, статистических данных, печатных форм по утвержденным формам и в произвольном виде.

2.2. Основные характеристики ПК ТИ

ПК ТИ интегрируется с программным обеспечением «Автоматизированная система управления персональными данными «Тула».

ПК ТИ предназначен для организации при работе в АС МСП межведомственного взаимодействия и предоставления в электронном виде населению государственных услуг в области социальной защиты и обеспечивает при работе в АС МСП:

- автоматизированный обмен заявлениями на предоставление услуг с РПГУ и Сайтом;
- возможность формирования направления запросов и ответов в СМЭВ.

ПК ТИ состоит из трех логических, способных функционировать независимо друг от друга, но с возможностью обмена данными друг с другом, модулями:

Интеграционная точка с РПГУ и Сайтом обеспечивает:

- предоставление интерфейсов взаимодействия с РПГУ и Сайтом;
- сбор и хранение информации о заявлениях граждан;
- обмен информацией о заявлениях граждан с АС МСП;

- автоматизированная обработка полученной информации о заявлениях и формирование ответной информации о ходе исполнения заявлений в АС МСП;
- приём заявлений, поданных гражданами на РПГУ и Сайте;
- возврат на РПГУ и Сайт официальных ответов по рассмотренным заявлениям граждан;

Интеграционная точка со СМЭВ обеспечивает:

- прием от СМЭВ запрашиваемой информации;
- поддержку в электронном виде процессов (регламентов) предоставления информации в рамках межведомственного взаимодействия;
- возможность ответов в режиме реального времени для синхронных регламентов;
- маршрутизацию запросов до конечной базы данных для асинхронных регламентов;
- передачу в СМЭВ результатов запроса;
- создание запросов в СМЭВ в индивидуальном или массовом режиме;
- передачу в СМЭВ созданных ранее запросов;
- отслеживание сроков выполнения запросов через СМЭВ;
- агрегацию, накопление и передачу результатов запросов в СМЭВ;
- формирование СМЭВ-запросов (с использованием двух режимов работы: «ручное формирование» и «автоматическое формирование»);
- периодический опрос сервисов СМЭВ для получения ответов;
- прием ответов со СМЭВ, разбор их в соответствии с регламентом;
- передачу запросов в защищенную сеть СМЭВ;
- формирование региональной базы для осуществления ответов в СМЭВ по определенным регламентам;

Интеграционная точка с АС МСП* обеспечивает:

- автоматизированный обмен заявлениями граждан (заявками) между ПК ТИ (куда поступают заявки с РПГУ, Сайт, СМЭВ) и АС МСП;
- формирование СМЭВ-запросов (с использованием двух режимов работы: «ручное формирование» и «автоматическое формирование») в АС МСП;
- прием СМЭВ-запросов (с использованием двух режимов работы: «ручной прием» и «автоматический прием») в базу данных АС МСП по определенным регламентам;
- формирование базы из данных АС МСП для осуществления ответов в СМЭВ в автоматическом режиме по определенным регламентам.

3. Требования к порядку оказания услуг

3.1. Общие требования

Исполнитель оказывает Заказчику Услуги в составе, определённом в разделе 4.

В рамках оказания услуг Исполнитель должен обеспечить бесперебойную работу ПО Системы круглосуточно с соблюдением требований к временным параметрам обработки Обращений Пользователей Системы (Приложение Б к настоящему ООЗ).

Мероприятия по сопровождению Системы должны проводиться в соответствии с требованиями настоящего ООЗ.

Не допускается замена Системы в целом, а также любых ее блоков. Изменения Системы не должны приводить к перерывам в работе системы и не должны требовать переобучения персонала. Также должны быть сохранены все данные, введенные в систему.

3.2. Требования к службе технической поддержки и сопровождения

3.2.1. Общие требования.

Для надлежащего оказания Услуг Исполнитель собственными силами и за свой счет должен организовать свою службу технической поддержки.

Исполнитель обязан обеспечить прием и обработку Обращений пользователей посредством системы СРЗ.

Персонал Исполнителя должен свободно ориентироваться в содержании эксплуатационной, методической и регламентной документации Системы.

Квалификация сотрудников Исполнителя, задействованных в процессе оказания Услуг, должна обеспечивать возможность качественного проведения мероприятий, перечень которых приведен в разделе 4.2.

Для оказания услуг по сопровождению Системы Исполнитель предоставляет Заказчику:

- доступ к Системе для выполнения работ, связанных с техническим обслуживанием и сопровождением Системы;
- доступ к системе СРЗ в необходимых для выполнения функций технического сопровождения объемах.

3.2.2. Требования к порядку взаимодействия персонала Заказчика и Исполнителя

Для обеспечения взаимодействия с Заказчиком и Оператором Системы Исполнитель определяет перечень лиц, уполномоченных в структуре Исполнителя принимать решения оперативного характера о порядке и способе оказания Услуг и несущих ответственность за качество и полноту их оказания.

Заказчик предоставляет Исполнителю перечень и контактные данные уполномоченных лиц для взаимодействия по организационным вопросам, а также по вопросам сопровождения и поддержки смежных систем.

Об изменениях в контактной информации ответственных лиц Заказчик уведомляет Исполнителя в рабочем порядке. Перечень ответственных лиц оформляется по форме в Приложении Г к настоящему ООЗ. Об изменениях в контактной информации ответственных лиц стороны уведомляют друг друга в рабочем порядке.

Взаимодействие между ответственными лицами Заказчика, Оператора Системы и Исполнителя по сопровождению Системы осуществляется в соответствии с Контрактом и настоящим Техническим заданием. В случае отсутствия установленного порядка взаимодействие осуществляется любыми методами, приемлемыми для сторон и оговорёнными дополнительно. Направление материалов, отражающих результаты оказания Услуг, должно осуществляться в соответствии с требованиями Контракта.

По требованию Заказчика проводятся совещания с Исполнителем на территории Заказчика или Оператора Системы. Форма проведения совещания определяется Заказчиком.

По запросу Заказчика, Исполнитель обязан предоставить отчет по обработке Обращений, а также иные сведения по исполнению Контракта за запрашиваемый период.

Если имеются Обращения, по которым не выполнены работы со стороны Исполнителя в срок, либо имеются обоснованные претензии по объему, качеству выполненных работ, Исполнитель обязан предоставить разъяснения, порядок и сроки устранения замечаний.

Исполнитель вправе использовать полученный доступ к СРЗ для автоматизированного ведения статистики и отчетных документов в целях, предусмотренных настоящими ООЗ, в соответствии с установленным Заказчиком порядком.

3.2.3. Требования к защите от ошибочных действий персонала

Исполнитель обязан при устранении Проблемных ситуаций, возникающих в Системах, анализировать действия Пользователей для исключения из числа причин Проблемных ситуаций некорректных действий Пользователей, а также для предотвращения повторения Проблемных ситуаций, произошедших по причинам, связанным с действиями Пользователей.

3.2.4. Требования к техническому обеспечению Системы

Сопровождаемые Системы развёрнуты и функционируют на комплексе технических средств Заказчика, указанных в Таблице №1.

Таблица №1. Характеристики комплекса технических средств

№	Характеристики серверного оборудования	Значение
2.	Сервер базы данных (SQL-сервер) (для АС МСП)	
2.1.	Процессор, vCPU	12
2.2.	Память, Гб	64
2.3.	Жесткий диск, Гб	960
2.4.	ОС	Windows Server 2012 R2*
2.5.	СУБД	PostgreSQL 12.5*

2.6.	Дополнительное ПО	Microsoft Internet Information Server* Microsoft .NET Framework*
------	-------------------	---

Заказчик предоставляет ресурсы для хранения резервных копий Системы. Выделение виртуальных машин, мониторинг функционирования и обеспечение работоспособности аппаратной части КТС, на которых установлена Система, а также организация сетевой инфраструктуры выполняются техническими службами Заказчика. Установка, наладка, конфигурирование, мониторинг функционирования и обеспечение работоспособности Системы, настройка и обслуживание операционных систем серверов, на которых развернута Система, настройка и осуществление резервного копирования входят в область ответственности Исполнителя.

Исполнитель предоставляет рекомендации по настройке средств антивирусной защиты информации Заказчика на серверах Систем. Настройка должна обеспечивать надежную антивирусную защиту и не препятствовать полноценному функционированию Систем.

В случае использования веб-серверных технологий для доступа пользователей к Системам, не допускается размещение на одном сервере (физическом или виртуальном) веб-сервера, используемого для доступа пользователей и серверов баз данных и приложений. Исполнитель проводит консультирование представителей Заказчика по вопросам настройки веб-серверных технологий при использовании программного комплекса.

Исполнитель обеспечивает первоначальную настройку Microsoft Internet Information Server, а также производит настройку/доработку по мере необходимости, в соответствии заявками на техническое обслуживание в СРЗ.

При оказании Услуг Исполнитель обязан обеспечить выполнение требований по защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в информационных системах, согласно действующему законодательству.

3.3. Требования к информационному взаимодействию

3.3.1. Общие требования

В ходе оказания Услуг Исполнитель обязан обеспечивать информационное взаимодействие с пользователями и специалистами со стороны Заказчика и Оператора Системы. В ходе оказания Услуг Исполнителем должны осуществляться:

- информирование представителей заказчика об изменении функционала системы СРЗ;
- приём и обработка Обращений от Пользователей Системы через СРЗ;
- внесение (в случае самостоятельного обнаружения проблемы) и ведение Обращений в СРЗ;
- обеспечение сроков и нормативов исполнения поступивших Обращений;
- информирование инициаторов Обращений о ходе обработки Обращений;
- информирование Заказчика, Оператора Системы о ходе оказания Услуг;
- информирование Заказчика, Оператора Системы, а также Пользователей Системы о временном ограничении доступности Системы.

3.3.2. Порядок приёма и обработки Обращений

Прием, обработка, закрытие Обращений осуществляется Исполнителем посредством СРЗ.

Исполнитель фиксирует в СРЗ все дефекты и требования в рамках услуги по сопровождению Системы, а также загружает в СРЗ описание всех изменяемых компонентов Системы, подготовленное в рамках оказания Услуг по сопровождению, при корректирующей и адаптационной модификации.

Исполнитель обязан обеспечить внесение (в случае самостоятельного обнаружения проблемы или поступления Обращения по иным, кроме СРЗ, каналам связи) и обработку всех поступивших Обращений в систему СРЗ.

В случае обнаружения сбоев в работе Систем Исполнителем, Исполнитель должен оповестить о произошедшем ответственных лиц со стороны Заказчика сразу после обнаружения сбоя, зарегистрировать событие/сбой в СРЗ, в случае если данный сбой еще не зарегистрирован сотрудниками Заказчика.

Инциденты (Запросы на обслуживание) обрабатываются службой поддержки Исполнителя в рабочее время с 09:00 до 18:00 с понедельника по четверг, с 09:00 до 17:00 в

пятницу (с учетом переносов выходных и праздничных дней). Порядок обработки Обращений, временные и качественные параметры оказания услуг Исполнителем должны соответствовать требованиям к обработке Обращений (см. Приложения А, Б к настоящему ООЗ).

В случае возникновения Проблемных ситуаций, требующих незамедлительного реагирования, связанных с работой Системы, направление Обращения Исполнителю может осуществляться Оператором Системы или Пользователями по любым каналам связи, указанным Исполнителем: электронной почте, телефону, интернет-мессенджеру и т.п. При этом Обращение в системе СРЗ формируется Исполнителем не позднее одного рабочего дня после обращения к Исполнителю.

Расследования причин возникновения Проблемной ситуации должно проходить параллельно с решением Проблемной ситуации. В течение 1 (одного) рабочего дня после устранения Проблемной ситуации ответственное лицо со стороны Исполнителя предоставляет Заказчику рекомендации по дальнейшей работе и предотвращению возникновения аналогичных Проблемных ситуаций.

В случае закрытия Обращения без выполнения работ Исполнителем должны быть указаны в СРЗ причины такого закрытия.

В случае отсутствия ответа инициатора Обращения о несогласии по истечении 24 (двадцати четырех) рабочих часов с момента завершения обработки Обращения, Обращение считается закрытым и открытию заново не подлежит.

3.3.3. Порядок информирования Пользователей о результатах обработки Обращения

Информирование инициатора Обращения о начале, статусе проведения, завершении и результатах всех мероприятий по данному Обращению в СРЗ должно осуществляться путем направления сообщений инициатору Обращения по электронной почте, если она была указана при направлении Обращения.

В случае решения критически важного Обращения, оказывающего существенное влияние на функциональные возможности комплекса, допускается информирование представителей оператора системы по номерам телефонов, указанным в приложении Г.

3.3.4. Порядок информирования о временном ограничении доступности Системы

В случае необходимости ограничения доступа пользователей к Системе (или её частям) в ходе проведения тех или иных плановых мероприятий Исполнитель обязан:

- согласовать проведение данного мероприятия с Заказчиком не менее чем за сутки до начала проведения данных плановых мероприятий. Отсутствие ответа от Заказчика или Оператора Системы в оговоренное время считается отказом согласования проведения мероприятия;

- в случае согласования проинформировать ответственных специалистов Заказчика и Оператора Системы путём рассылки сообщений по электронной почте о проведении данных плановых мероприятий; Пользователи должны быть проинформированы персональными уведомлениями средствами Системы.

В случае невозможности восстановления доступности Системы для Пользователей в установленный срок Исполнитель обязан проинформировать ответственных сотрудников Заказчика и Оператора Системы в течение не более чем 1-го часа с момента установления данного факта.

3.3.5. Требования к удаленному подключению

Исполнитель, в рамках сопровождения Систем, осуществляет удаленное подключение к аппаратному комплексу, на котором развернуты Системы, с применением средств защиты информации.

4. Требования к составу и содержанию оказываемых услуг

4.1. Подготовительные мероприятия

4.1.1. В течение 5 (пяти) рабочих дней с 01.02.2027 года Исполнитель и Заказчик осуществляют следующие организационные и технические мероприятия:

- создается техническая комиссия, составленная из представителей Заказчика, Исполнителя и иных заинтересованных лиц. Состав комиссии, функции и статус комиссии утверждает Заказчик;

- техническая комиссия определяют ответственных лиц и подписывают совместный Перечень ответственных лиц по форме Приложения Г к настоящему ООЗ с указанием ФИО, должностей, телефонов, электронной почты, иных дополнительных контактных реквизитов;
- в отношении ответственных специалистов Исполнителя, заявленных в Перечне, осуществляется передача прав и уровней доступа с персональной выдачей им логинов и паролей;
- Исполнитель разрабатывает и согласует с Заказчиком Регламент по резервному копированию и аварийному восстановлению Системы;
- удаленное подключение Исполнителя к аппаратному комплексу по защищенным каналам связи организуется в соответствии с п.3.3.5;
- Исполнитель в течение Подготовительного периода предоставляет Заказчику и оператору Систем доступ к СРЗ, инструкции по работе в СРЗ. Исполнитель фиксирует в СРЗ все факты и параметры оказания услуг с момента приема Системы на сопровождение до окончания срока действия Контракта;
- Заказчик обеспечивает внесение в СРЗ и передачу Исполнителю всех Обращений, поступивших в период с момента подписания Контракта до момента приема Исполнителем Системы на сопровождение. Сроки исполнения таких Обращений, в соответствии с Таблицей Б.1 Приложения Б к настоящему ООЗ, отсчитываются с момента приема Исполнителем Системы на сопровождение.

4.1.2. По результатам подготовительных мероприятий Исполнитель не позднее следующего рабочего дня направляет Информационное письмо в адрес Заказчика о готовности к сопровождению Системы. И передаёт лицензию на техническое обслуживание и сопровождение автоматизированной системы «Адресная социальная помощь» и интегрируемых программных комплексов «Интеграция АС МСП с региональным порталом государственных и муниципальных услуг и «Интеграция АС МСП с системой межведомственного взаимодействия в сфере социальной защиты населения.

4.2. Требования к составу и содержанию оказываемых услуг

Исполнитель должен обеспечить:

- функционирование Систем в штатном режиме круглосуточно;
- поддержание исправного состояния Систем;
- расширение возможностей, модернизация с целью обеспечения функционирования в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, а также с учетом замечаний и предложений пользователей Систем.

Исполнитель должен обеспечить оказание следующих услуг (таблица 2):

№	Услуга	Тип обращения
1	Устранение сбоев (инцидентов) в работе Системы	Инцидент
2	Экстренные работы по восстановлению работоспособности Системы или по диагностированию возникших проблем с целью устранения их дальнейшего появления	Инцидент
3	Восстановление Системы из резервной копии при необходимости	Инцидент
4	Настройка Системы, при возникновении технических ошибок в программных модулях	Инцидент
5	Изменение настроек и модификация имеющейся функциональности Системы, при возникновении потребности у Заказчика и Оператора	Запрос на обслуживание
6	Консультирование всех представителей Заказчика и Оператора по телефону или электронной почте по вопросам эксплуатации и использования Системы	Запрос на обслуживание
7	Консультирование всех представителей Заказчика по телефону или электронной почте по вопросам обновлений Системы	Запрос на обслуживание
8	Предоставление информации по оказываемым Услугам	Запрос на обслуживание

№	Услуга	Тип обращения
9	Доработка и оптимизация процедур взаимодействия Систем с внешними информационными системами	Запрос на обслуживание
10	Доработка Систем в соответствии с изменениями в региональном или федеральном законодательстве	Запрос на обслуживание
11	переустановка Систем на новой платформе, предоставленной Заказчиком	Запрос на обслуживание

Тип мероприятия	Способ	Сроки/ Периодичность	Необходимость оповещения пользователей
Установка обновлений ППО	ручной	По факту выхода обновлений ППО	требуется
Сбор журналов событий Систем	автоматический	постоянно	не требуется
Анализ журналов событий Систем в целях обнаружения отклонений в действиях пользователей Системы от установленных процедур работы	ручное	по факту Обращения, а так же не реже 1 раз в квартал	не требуется
Анализ журналов событий Систем в целях обнаружения отклонений от настроенных алгоритмов работы Систем (поиск ошибок Систем).	ручное	по факту Обращения, а так же не реже 1 раз в 7 дней	не требуется
Обновление технической документации, руководств пользователей, инструкций	ручное	при внесении изменений с систему или ее доработок;	не требуется
Уведомление Заказчика о внесенных в течение срока обслуживания изменениях в функциональные возможности Систем	ручное	при внесении изменений с систему или ее доработок;	не требуется

В случае выхода новых законодательных актов или изменений в федеральном и/или региональном законодательстве, требующих внесения изменений в работу Систем, Заказчик или Оператор формирует заявку на оказание услуг по настройке/доработке Систем её подсистем и функциональных модулей.

При оказании услуг необходимо своевременное предоставление корректных актуальных требований к техническому (программно-аппаратному) окружению Систем, к технологии эксплуатации и обновления Систем, а также рекомендаций по технологии эксплуатации и обновления Систем. При соответствии требованиям эксплуатации, а также исправном аппаратном, системном обеспечении и каналам связи, любой инцидент, приводящий к неработоспособности системы, считается зоной ответственности Исполнителя;

Данные настройки/доработки выполняются в соответствии с указанными в заявке требованиями в рамках, действующих или планируемых к принятию нормативно-правовых документов.

После поступления от Заказчика заявки по настройке/доработке Систем Исполнитель обязуется приступить к оказанию услуг не позднее 5 (пяти) рабочих дней, следующих за днем получения заявки. По завершении оказания услуг Исполнитель предоставляет Заказчику Акт оказанных услуг, Отчет об оказанных услугах (Приложение В). Документы должны представляться в 2-х (двух) экземплярах на бумажном носителе, по одному для каждой из сторон (Заказчик, Исполнитель).

Исполнитель не несёт ответственности за снижение показателей работоспособности ППО Системы из-за не предоставления или нарушений функционирования принятых (установленных) для режима промышленной эксплуатации ППО Системы мощностей технических средств Системы (рабочих станций, серверов и виртуальных машин, сетевой инфраструктуры).

Услуга по мониторингу включает в себя автоматизированный мониторинг подсистем, своевременное реагирование на события мониторинга специалистами Исполнителя и в соответствии с параметрами и критериями, приведёнными в Приложениях А, Б настоящего документа.

Требования к выполнению мероприятий в рамках оказания Услуг по сопровождению Систем представлены в Приложении А и Приложении Б к настоящему ООЗ.

В случае необходимости увеличения требуемых мощностей для работы Систем Исполнитель должен разработать и заблаговременно предоставить Заказчику предложения по изменению требований, исходя из заданных параметров производительности, доступности и информационной безопасности. Заказчик имеет право не согласовать предложения Исполнителя без каких-либо последствий по исполнению Контракта.

4.3. Требования к поддержанию актуальной документации

В рамках предварительных мероприятий Исполнителем должен быть разработан и представлен на согласование Заказчику Регламент по резервному копированию и аварийному восстановлению Систем. В результате Оператор Систем должен получить валидную резервную копию для восстановления данных при авариях.

Эксплуатационная документация по Системам должна быть актуализирована в случае изменения или модернизации Исполнителем функциональности компонентов Систем в рамках оказания услуг.

4.4. Учет временных показателей по Обращениям

Временем решения Обращения считается промежуток времени с момента фиксации Обращения в системе СРЗ и до момента отметки его выполнения в системе СРЗ.

Если Обращение поступило вне установленного данным ООЗ периода работы службы технической поддержки Исполнителя, то Время решения Обращения отсчитывается от момента начала ближайшего периода работы Оператора Системы.

При расчете времени решения Обращения, времени восстановления работоспособности Системы не учитываются следующие временные периоды:

- время устранения отказов, сбоев и настройки аппаратного оборудования, на котором размещена Система;
- время устранения отказов и сбоев сетевой инфраструктуры;
- время проведения плановых (согласованных) технологических и профилактических работ, ограничивающих доступность Системы;
- время проверки решения Пользователем, т.е. время между выполнением Обращения Исполнителем и возвратом его в работу;
- время, прошедшее между решением Обращения и его автоматическим закрытием по прошествии 3-х рабочих дней;
- время проверки решения Обращения Пользователем до подтверждения им исполнения и закрытия Обращения;
- время нахождения Обращения в статусе «Запрос дополнительной информации».

5. Требования к соблюдению патентной чистоты

АС МСП и ПК ТИ функционирует на платформе «Автоматизированная система управления персональными данными «Тула» (свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2014610425).

Система должна быть свободна от возможности предъявления любых прав и притязаний третьих лиц, основанных на промышленной, интеллектуальной или другой собственности. При оказании услуг по-настоящему ООЗ Заказчик не обеспечивает Исполнителя необходимыми правами на объекты интеллектуальной собственности. Исполнитель должен гарантировать соблюдение авторских, исключительных и иных прав на объекты интеллектуальной собственности третьих лиц.

При выпуске новых версий Систем Исполнитель обязан передать Заказчику обновленную Систему программного обеспечения в рамках настоящего ООЗ, не нарушающую прав третьих лиц.

При выпуске новых версий Системы в период действия Контракта Исполнитель обязан передать Заказчику дистрибутивы обновленной Системы. Исключительные права на обновленную версию Системы в результате выпуска новых версий Системы принадлежат Правообладателю. Исполнитель должен обладать правами на предоставление авторизованных услуг по распространению, внедрению и техническому сопровождению программных продуктов Правообладателя.

Исполнитель гарантирует лицензионную чистоту всех применяемых в процессе оказания услуг технических решений, и несет полную ответственность в случаях обращения на Заказчика претензий третьих лиц, в том числе обладателей исключительных прав, связанных с нарушением прав, согласно законодательству Российской Федерации.

** Указание на товарный знак (его словесное обозначение) обусловлено необходимостью обеспечения полной совместимости программных продуктов с программным обеспечением уже используемым Заказчиком, а также в связи с тем, что не имеется другого способа, обеспечивающего более точное и четкое описание характеристик объекта закупки (п.1 ч. 1 ст. 33 Федерального закона от 05.04.2013 г. №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для государственных и муниципальных нужд»)*

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Требования к обращению в техническую поддержку и периодичность проведения регламентных работ

В приложении описан перечень форм и шаблонов для оказания услуг согласно лицензии, дающей право на техническую поддержку и сопровождение Систем.

1. Регламент обработки обращений

Требования к обращению в службу поддержки

Обращение в службу поддержки должно содержать сведения в соответствии с таблицей А1.

Таблица А.1 – Таблица А1 Шаблон обращения в службу поддержки

Поле	Описание
Дата обращения	Дата подачи обращения
Тема обращения	Краткое описание проблемы
ФИО обратившегося	ФИО заявителя
Тип обращения	Виды мероприятий и временные параметры услуг, описанные в таблице Б.1
Приоритет	Виды приоритетов описаны в таблице Б.2
Содержание обращения	Наименование подсистемы. Действие в Системе, вызвавшее обращение. Регистрационный номер первичного Обращения в случае повторного обращения.
Файлы	Скриншоты, нормативные документы, прочая информация, помогающая воспроизвести ошибку или оценить обоснованность запроса на доработку

Основания для отклонения обращения

Решение Обращения может быть отложено по следующим основным причинам:

- невозможно повторить описанную проблему на демонстрационной базе конфигурации;
- пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
- поступил запрос на доработку функционала и/или выпуск обновления для программного продукта;
- пользователь более трех дней не предоставляет информацию, запрошенную Исполнителем для решения проблемы;
- решение выходит за рамки технической поддержки.

Временные параметры (SLA)

1. Термины и определения SLA

Недоступность Системы – такое состояние Систем, при котором полностью нарушена работа ключевого функционала для определённой группы пользователей и/или систем-пользователей.

Время плановой недоступности Систем – период недоступности в соответствии с заранее согласованными с Заказчиком, Оператором Системы плановыми периодами недоступности Системы во время проведения эксплуатационных мероприятий (установки новых релизов, функционального и нагрузочного тестирования, проверки системы мониторинга доступности и работоспособности, контрольного восстановления Системы из резервной копии).

Время внеплановой недоступности Систем – период недоступности из-за инцидентов, программных сбоев, неверно установленных обновлений, ошибочных действий персонала Исполнителя и т.д.

2. Параметр 1. «Режим оказания услуг»

Режим оказания услуг: Режим оказания услуг: с понедельника по четверг с 9:00 до 18:00 по местному времени, в пятницу с 9:00 до 17:00, с учетом переносов выходных и праздничных дней.

3. Параметр 2. «Временные и качественные параметры услуг»

Временные параметры услуг представлены в таблице Б1, Приоритеты и типы Проблемных ситуаций – в таблице Б2.

Таблица Б1. Временные параметры услуг.

Приоритет		Тип Обращения	
		Запрос на обслуживание	Инцидент
1.	Приоритет -1 (Критический)	не применимо	не более 8-ми рабочих часов
2.	Приоритет -2 (Высокий)	не более 2-х рабочих дней, не считая дня регистрации Обращения в СРЗ	не более 2-х рабочих дней, не считая дня регистрации Обращения в СРЗ
3.	Приоритет -3 (Средний)	не более 3-х рабочих дней, не считая дня регистрации Обращения в СРЗ	не более 3-х рабочих дней, не считая дня регистрации Обращения в СРЗ
4.	Приоритет -4 (низкий)	не более 5-ти рабочих дней, не считая дня регистрации Обращения в СРЗ	не более 5-ти рабочих дней, не считая дня регистрации Обращения в СРЗ

Исполнитель вправе для устранения инцидента предоставить Оператору Системы временное (обходное) решение. При этом инцидент считается устраненным, а разработка постоянного (окончательного) решения происходит в сроки, согласуемые Исполнителем с Оператором Системы.

Таблица Б2. Приоритеты и типы Проблемных ситуаций

№ п/п	Приоритет	Тип Проблемной ситуации
	Приоритет -1 (Критический)	Проблемная ситуация, приводящая к остановке работы Системы; полностью нарушена работа ключевого функционала, ведущая к потере данных в Системе на весь период остановки работы.
	Приоритет -2 (Высокий)	Проблемная ситуация, не приводящая к полной остановке в работе Системы, но существенно затрудняющая выполнения ключевых задач.
	Приоритет -3 (Средний)	Нарушена или затруднена работа не ключевого функционала Системы, существуют альтернативные возможности выполнения задач средствами Системы.
	Приоритет -4 (Низкий)	Незначительно нарушена или затруднена работа не ключевого функционала Системы.

Отчет об оказанных услугах
в рамках исполнения Контракта от «___» _____ 202__г. № ___
на оказание услуг по техническому, методическому и консультативному сопровождению
автоматизированной системы «Меры социальной поддержки жителям города Красноярск» в
2027 году

за __ отчетный период с «___» _____ по «___» _____

Дата составления отчета: «__» _____

№ п/п	Наименование параметра	Всего	С нарушением сроков, объемов или качества
1	2	3	4
1.	Обработано Обращений всего		
1.1.	из них Инцидентов: Критического приоритета		
	Высокого приоритета		
	Среднего приоритета		
	Низкого приоритета		
1.2.	из них Запросов на обслуживание: Высокого приоритета		
	Среднего приоритета		
	Низкого приоритета		
2.	Проведено резервных копирований Системы		
3.	Проведено аварийных восстановлений Системы из резервных копий		
4.	Установлено обновлений Системы или модулей Системы		
5.	Изменено печатных форм (ПФ) или разработано новых ПФ		
6.	Допущено внеплановых простоев Системы		
6.1.	в т.ч. по вине Исполнителя		
7.	Подготовлено рекомендаций по предупреждению повторных Проблемных ситуаций		
8.	Получено замечаний от Оператора Системы		
9.	из них не согласовано или не устранено		
10.	Обращения в работе, по которым не истекли сроки исполнения		
...			

Развёрнутый отчет по столбцу 4 представлен в приложении к настоящему Отчёту на __ л. в 1 экз.

Оператор Системы не имеет претензий по объему и качеству оказанных услуг за отчетный период.

**Перечень ответственных лиц
в рамках исполнения контракта от «___» _____ 202___г. № ___**

на оказание услуг по техническому, методическому и консультативному сопровождению
автоматизированной системы «Меры социальной поддержки жителям города Красноярска» в
2027 году

1. От Заказчика

ФИО специалиста (полностью)	Должность	Электронная почта, телефон, др. контакты для связи	Курируемые вопросы и дополнительные сведения

2. От Исполнителя

ФИО специалиста (полностью)	Должность	Электронная почта, телефон, др. контакты для связи	Курируемые вопросы и дополнительные сведения