

«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач
ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника
города-курорта Геленджик» МЗ КК
_____ Ю.Н.Парасиди
_____ 2026г.

ПРОЕКТ КОНТРАКТА
КОНТРАКТ № _____
ИКЗ

г. Геленджик

«__» _____ 2026 г.

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника города-курорта Геленджик» министерства здравоохранения Краснодарского края (ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника города-курорта Геленджик» МЗ КК), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице главного врача Парасиди Юрия Нестеровича, действующего на основании Приказа МЗ КК №522-ЛВ от 17.06.2026г, с одной стороны, и _____, именуемый в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, вместе именуемые в дальнейшем «Стороны», в порядке Федерального закона от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее - Федеральный закон о контрактной системе), по результатам аукциона в электронной форме, объявленного Извещением «__» _____ г. № _____, на основании протокола от «__» _____ г. № _____, заключили настоящий контракт (далее - Контракт) о нижеследующем:

1. Предмет Контракта

1.1. По условиям настоящего Контракта Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги по сопровождению медицинской информационной системы медицинской организации в 2027 году (далее - услуги) в объеме и с характеристиками согласно Спецификации (приложение № 1) и Описанию объекта закупки (приложение № 2), являющейся неотъемлемой частью настоящего Контракта, а Заказчик обязуется принять и оплатить указанные услуги в порядке и размере, установленном настоящим Контрактом.

Идентификационный код закупки _____

2. Цена Контракта и порядок оплаты

2.1. Цена Контракта составляет _____ (_____) рублей ____ копеек, в т.ч. НДС/НДС не предусмотрено.

2.2. Оплата Заказчиком предоставленных Услуг по Контракту производится за фактически оказанные услуги в пределах Цены контракта, в срок **не более 7 (семи) рабочих** дней с даты подписания Заказчиком документа о приёмке оказанных услуг.

2.3. Цена контракта, указанная в пункте 2.1 раздела 2 настоящего контракта, является твёрдой и определяется на весь срок его исполнения.

2.4. Цена контракта включает в себя все расходы Исполнителя, связанные с исполнением настоящего контракта, в том числе расходы Исполнителя прямо не предусмотренные, но которые могут возникнуть в ходе исполнения контракта.

2.5. Источник финансирования Контракта – **средства бюджетных учреждений на 2027 год - средства обязательного медицинского страхования.**

2.6. Оплата по контракту осуществляется по безналичному расчёту платёжным поручением путём перечисления Заказчиком денежных средств на расчётный счёт Исполнителя. В случае изменения расчетного счета Исполнителя он обязан в двухдневный срок в письменной форме

сообщить об этом Заказчику с указанием новых реквизитов расчётного счёта. В противном случае все риски, связанные с перечислением Заказчиком денежных средств на указанный в настоящем контракте счёт Исполнителя, несёт Исполнитель.

2.7. Сумма, подлежащая уплате Заказчиком Исполнителю (юридическому лицу или физическому лицу, в том числе зарегистрированному в качестве индивидуального предпринимателя), уменьшается 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.

2.8. Стороны предусмотрели, что изменение существенных условий контракта при его исполнении не допускается, за исключением их изменения по соглашению Сторон в случае, если по предложению Заказчика увеличивается предусмотренный контрактом объем услуг не более чем на десять процентов или уменьшается предусмотренное контрактом объём услуг не более чем на десять процентов.

При этом по соглашению Сторон допускается изменение с учётом положений бюджетного законодательства Российской Федерации цены контракта пропорционально дополнительному объёму услуг исходя из установленной в контракте цены услуги, но не более чем на десять процентов цены контракта. При уменьшении предусмотренного контрактом объёма работ Стороны контракта обязаны уменьшить цену контракта исходя из цены единицы услуг.

2.9. Аванс не предусмотрен

3. Взаимодействие Сторон

3.1. Исполнитель вправе:

а) требовать своевременной оплаты на условиях, установленных Контрактом, надлежащим образом оказанных и принятых Заказчиком услуг;

б) по согласованию с Заказчиком оказать услуги, качество, технические и функциональные характеристики которых являются улучшенными по сравнению с качеством и соответствующими техническими и функциональными характеристиками, указанными в Контракте;

в) требовать возмещения убытков, уплаты неустоек (штрафов, пеней) в соответствии с разделом 7 настоящего Контракта;

3.2. Исполнитель обязан:

а) оказать услуги в соответствии с описанием объекта закупки (Приложение № 2) в предусмотренный Контрактом срок;

б) предоставлять Заказчику по его требованию документы, относящиеся к предмету, а также своевременно предоставлять Заказчику достоверную информацию о ходе исполнения своих обязательств, в том числе о сложностях, возникающих при исполнении Контракта.

Исполнитель подтверждает, что имеет все необходимые разрешения для оказания услуг по настоящему Контракту;

в) обеспечить соответствие результатов оказанных услуг требованиям качества, безопасности жизни и здоровья, а также иным требованиям безопасности (санитарным нормам и правилам, государственным стандартам), сертификации, лицензирования, установленным законодательством Российской Федерации и Контрактом;

г) обеспечить за свой счёт устранение недостатков, выявленных при приёмке Заказчиком оказанных услуг;

д) предоставить Заказчику новое обеспечение исполнения Контракта в случае отзыва в соответствии с законодательством Российской Федерации у банка, предоставившего независимую гарантию в качестве обеспечения исполнения Контракта, лицензии на осуществление банковских операций, 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 Федерального закона № 44-ФЗ.

3.3. Заказчик вправе:

- а) требовать от Исполнителя надлежащего исполнения обязательств, установленных Контрактом;
- б) требовать от Исполнителя своевременного устранения недостатков, выявленных, как и в ходе приёмки;
- в) проверять ход и качество выполнения Исполнителем условий Контракта без вмешательства в оперативно-хозяйственную деятельность Исполнителя;
- г) предложить увеличить или уменьшить в процессе исполнения Контракта объем оказываемых услуг, предусмотренных Контрактом, не более чем на десять процентов в порядке и на условиях, установленных Федеральным законом № 44-ФЗ;
- д) принять решение об одностороннем отказе от исполнения Контракта в соответствии с гражданским законодательством;
- е) до принятия решения об одностороннем отказе от исполнения Контракта провести экспертизу оказанных услуг с привлечением экспертов, экспертных организаций.

3.4. Заказчик обязан:

- а) принять и оплатить оказанные услуги в соответствии с Контрактом;
- б) обеспечить контроль за исполнением Контракта;
- в) Принять решение об одностороннем отказе от исполнения настоящего Контракта в случае, если в ходе исполнения Контракта установлено, что
- 1) Исполнитель и (или) оказываемые услуги перестали соответствовать установленным извещением об осуществлении закупки требованиям к участникам закупки (за исключением требования, предусмотренного частью 1.1 (при наличии такого требования) статьи 31 настоящего Федерального закона) и (или) оказываемой услуге;
- 2) при определении Исполнителя, Исполнитель представил недостоверную информацию о своём соответствии и (или) соответствии оказываемых услуг требованиям, указанным в подпункте "а" настоящего пункта, что позволило ему стать победителем определения исполнителя.
- г) провести экспертизу оказанных услуг для проверки их соответствия условиям Контракта в соответствии с Федеральным законом N 44-ФЗ
- д) требовать уплаты неустоек (штрафов, пеней) в соответствии с разделом 7 Контракта.

4. Место и сроки оказания услуг

4.1 Оказание услуг по сопровождению медицинской информационной системы медицинской организации осуществляется: с 01.01.2027г. по 31.12.2027г. в 4 этапа:

1 этап – 01.01.2027г. - 31.03.2027г. в сумме _____

2 этап – 01.04.2027г. - 30.06.2027г. в сумме _____

3 этап – 01.07.2027г. - 30.09.2027г. в сумме _____

4 этап – 01.10.2027г. - 31.12.2027г. в сумме _____

4.2 Исполнитель при помощи средств телекоммуникации направляет на адрес электронной почты Заказчика stomgel@yandex.ru сертификат, предусмотренный описанием объекта закупки, срок действия сертификата с 01.01.2027 года по 31.12.2027 года.

4.3 Датой исполнения Исполнителем обязательств по Контракту считается дата подписания документа о приёмке, оказанных услуг.

4.4. Место оказания услуг: 353475, г.Геленджик, ул.Кирова, 12

5. Порядок сдачи и приёмки оказанных услуг

5.1. Оказание услуг осуществляется в срок с 01.01.2027г. по 31.12.2027г.

Номер этапа	Начало оказания услуги:	Окончание оказания услуги:	Срок исполнения этапа
1	01.01.2027	31.03.2027	с 01.01.2027 по 30.04.2027

2	01.04.2027	30.06.2027	с 01.04.2027 по 31.07.2027
3	01.07.2027	30.09.2027	с 01.07.2027 по 31.10.2027
4	01.10.2027	31.12.2027	с 01.10.2027 по 31.01.2028

5.1. Приёмка оказанных услуг осуществляется путём передачи Исполнителем документов, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязательных для данного вида услуг, а также иных документов, подтверждающих качество оказанных услуг.

5.2. Для проверки предоставленных Исполнителем результатов, предусмотренных Контрактом, в части их соответствия условиям Контракта Заказчик проводит экспертизу. Экспертиза результатов, предусмотренных Контрактом, может проводиться Заказчиком своими силами или к её проведению могут привлекаться эксперты, экспертные организации на основании контрактов, заключённых в соответствии с Федеральным законом № 44-ФЗ.

5.3. Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты оказания услуги формирует с использованием ЕИС, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Исполнителя, и размещает в ЕИС документ о приёмке, который должен содержать:

а) включённые в контракт в соответствии с пунктом 1 части 2 статьи 51 Федерального закона № 44-ФЗ идентификационный код закупки, наименование, место нахождения заказчика, наименование объекта закупки, место оказания услуги, информацию о исполнителе, предусмотренную подпунктами "а", "г" и "е" части 1 статьи 43 Федерального закона № 44-ФЗ.

б) наименование оказанных услуг;

г) информацию о количестве оказанных услуг;

д) стоимость исполненных Исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом.

5.4. Датой поступления Заказчику документа о приёмке, подписанного Исполнителем, считается дата размещения в соответствии с пунктом 5.3. Контракта такого документа в единой информационной системе в соответствии с часовой зоной, в которой расположен Заказчик.

5.5. Не позднее двадцати рабочих дней, следующих за днём поступления Заказчику документа об оказанной услуге в соответствии с пунктом 5.3. Контракта:

а) члены приёмочной комиссии или иные уполномоченные лица подписывают усиленными электронными подписями решение о приёмке или формируют с использованием единой информационной системы, подписывают усиленными электронными подписями мотивированный отказ от подписания документа о приёмке с указанием причин такого отказа.

б) После подписания членами приёмочной комиссии или иными уполномоченными лицами в соответствии с подпунктом "а" настоящего пункта документа о приёмке или мотивированного отказа от подписания документа о приёмке Заказчик подписывает документ о приёмке или мотивированный отказ от подписания документа о приёмке усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Заказчика, и размещает их в единой информационной системе.

Датой поступления Исполнителю документа о приёмке, мотивированного отказа от подписания документа о приёмке считается дата размещения в соответствии с настоящим пунктом таких документа о приёмке, мотивированного отказа в единой информационной системе в соответствии с часовой зоной, в которой расположен Исполнитель.

5. 6. В случае получения в соответствии с пунктом 5.5. Контракта мотивированного отказа от подписания документа о приёмке Исполнитель вправе устранить причины, указанные в таком

мотивированном отказе, и направить заказчику исправленный документ о приёме в порядке, предусмотренном настоящим разделом Контракта.

5.7. Датой приёма оказанной услуги считается дата размещения в единой информационной системе документа о приёме, подписанного Заказчиком.

5.8. Внесение исправлений в документ о приёме, оформленный в соответствии с настоящим разделом Контракта, осуществляется путём формирования, подписания усиленными электронными подписями лиц, имеющих право действовать от имени Исполнителя, Заказчика, и размещения в единой информационной системе исправленного документа о приёме.

5.9. Подписанный Заказчиком с использованием ЕИС документ о приеме подтверждает исполнение Исполнителем обязательств по Контракту.

5.10. Документ о приеме считается подписанным с момента подписания его Заказчиком и Исполнителем усиленной электронной подписью лиц, имеющих право действовать от имени Заказчика и Исполнителя, в Единой информационной системе в сфере закупок.

5.11. Заказчик вправе не отказывать в приеме Услуг в случае выявления несоответствия Услуг условиям Контракта, если выявленное несоответствие не препятствует приемке и устранено Исполнителем.

6. Обеспечение исполнения Контракта

6.1. Обеспечение исполнения Контракта устанавливается в размере 5 (пять) процентов от цены Контракта и составляет _____ (_____) руб. 00 коп.

В случае, если предложенная в заявке участника закупки цена, снижена на двадцать пять и более процентов по отношению к начальной (максимальной) цене Контракта, участник закупки, с которым заключается Контракт, предоставляет обеспечение исполнения Контракта с учетом положений статьи 37 Федерального закона № 44-ФЗ

6.2. Исполнение Контракта может обеспечиваться предоставлением независимой гарантии, соответствующей требованиям статьи 45 Федерального закона № 44-ФЗ или внесением денежных средств на указанный Заказчиком счёт, на котором в соответствии с законодательством Российской Федерации учитываются операции со средствами, поступающими Заказчику.

Платёжные реквизиты для внесения денежных средств в случае, если обеспечение исполнения контракта осуществляется путём внесения денежных средств:

ИНН/КПП 2304018437/230401001
Получатель: Минфин КК (ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника города-курорта Геленджик» МЗ КК л/с 828.52.552.0)
Банк получателя: ОКЦ № 1 Южного ГУ Банка России//УФК по Краснодарскому краю г. Краснодар л/с 828.52.552.0)
БИК ТОФК 010349101

Каз.счет 03224643030000001800
Ед.каз.сч 40102810945370000010

Тип средств 35.00.00

(обязательно для заполнения в назначении платежа!!!!)

КБК 82800000000000000510 (обязательно для заполнения в назначении платежа!!!!)

КОСГУ 510 (обязательно для заполнения в назначении платежа!!!!)

Перед текстовым указанием назначения платежа необходимо указать идентификационный код закупки, формируемый в соответствии с данным Федеральным законом с использованием ЕИС в сфере закупок, который отделяется знаком //

Способ обеспечения исполнения Контракта, срок действия независимой гарантии определяются в соответствии с требованиями Федерального закона № 44-ФЗ участником закупки, с которым заключается Контракт, самостоятельно. 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 Федерального закона № 44-ФЗ.

6.3. Денежные средства, внесенные Исполнителем в качестве обеспечения исполнения Контракта, в том числе часть этих денежных средств в случае уменьшения размера обеспечения исполнения Контракта в соответствии с частями 7, 7.1 и 7.2 статьи 96 Федерального закона о

контрактной системе, возвращаются Исполнителю в срок не позднее 15 (пятнадцати) дней после подписания Заказчиком структурированного документа о приемке.

6.4. Независимая гарантия, предоставленная в качестве обеспечения исполнения Контракта, должна содержать условие об обязанности гаранта уплатить заказчику (бенефициару) денежную сумму по независимой гарантии не позднее десяти рабочих дней со дня, следующего за днём получения гарантом требования заказчика (бенефициара), соответствующего условиям такой независимой гарантии, при отсутствии предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации оснований для отказа в удовлетворении этого требования.

6.5. 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 пунктами 6.6 и 6.7. Контракта.

6.6. Размер обеспечения исполнения Контракта уменьшается посредством направления Заказчиком информации об исполнении Исполнителем обязательств по оказанной услуге или об исполнении им отдельного этапа исполнения и стоимости исполненных обязательств для включения в соответствующий реестр контрактов, предусмотренный статьёй 103 Федерального закона № 44-ФЗ (далее - реестр контрактов). Уменьшение размера обеспечения исполнения Контракта производится пропорционально стоимости исполненных обязательств, приёмка и оплата которых осуществлены в порядке и сроки, которые предусмотрены контрактом. В случае, если обеспечение исполнения Контракта осуществляется путём предоставления независимой гарантии, требование Заказчика об уплате денежных сумм по этой гарантии может быть предъявлено в размере не более размера обеспечения исполнения Контракта, рассчитанного Заказчиком на основании информации об исполнении Контракта, размещённой в реестре контрактов. В случае, если обеспечение исполнения Контракта осуществляется путём внесения денежных средств на счёт, указанный Заказчиком, по заявлению Исполнителя ему возвращаются Заказчиком в установленный в пункте 6.3 Контракта срок денежные средства в сумме, на которую уменьшен размер обеспечения исполнения Контракта, рассчитанный Заказчиком на основании информации об исполнении Контракта, размещённой в реестре контрактов.

6.7. Предусмотренное пунктом 6.5 Контракта уменьшение размера обеспечения исполнения Контракта осуществляется при условии отсутствия неисполненных Исполнителем требований об уплате неустоек (штрафов, пеней), предъявленных Заказчиком в соответствии с разделом 6.3 Контракта, а также приёмки Заказчиком оказанной услуги.

6.8. 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 Заказчику 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 Федерального закона № 44-ФЗ.

6.9. Уменьшение в соответствии с пунктом 7.5 Контракта размера обеспечения исполнения Контракта, предоставленного в виде независимой гарантии, осуществляется Заказчиком путём отказа от части своих прав по этой гарантии. При этом датой такого отказа признается дата включения предусмотренной пунктом 7.6 Контракта информации в соответствующий реестр контрактов.

6.10. В случае предоставления нового обеспечения исполнения Контракта в соответствии с частью 30 статьи 34, частью 7 статьи 96 Федерального закона № 44-ФЗ возврат независимой гарантии Заказчиком гаранту, предоставившему указанную независимую гарантию, не осуществляется, взыскание по ней не производится.

6.11. Участник закупки, с которым заключается контракт по результатам определения Исполнителя в соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 30 настоящего Федерального закона, освобождается от предоставления обеспечения исполнения контракта, в том числе с учетом положений статьи 37 настоящего Федерального закона, от обеспечения гарантийных обязательств 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 настоящим Федеральным законом 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.

6.12. Положения настоящего раздела Контракта не применяются в случае заключения Контракта с участником закупки, который является казённым учреждением.

7. Ответственность Сторон

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение Контракта Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями Контракта.

7.2. 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).

Штраф начисляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации 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. № 570 и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 25 ноября 2013 г. № 1063» (далее – Постановление № 1042).

7.3. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, заключенным по результатам определения Исполнителя в соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 30 Федерального закона № 44-ФЗ за исключением просрочки исполнения обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Контрактом, а также случаев, взыскивается штраф в размере 1 процента цены Контракта, но не более 5 тыс. рублей и не менее 1 тыс. рублей.

7.4. В случае если Контракт заключён с победителем закупки (или иным участником закупки в случаях, установленных Федеральным законом № 44-ФЗ), предложившим наиболее высокую цену за право заключения Контракта, штраф устанавливается в следующем размере:

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;

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

1 процент начальной (максимальной) цены Контракта, если цена Контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно);

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).

7.5. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного контрактом, которое не имеет стоимостного выражения, (при наличии в контракте таких обязательств) взыскивается штраф в размере _____ (указать конкретный процент и(или) сумму), определённом согласно Постановлению № 1042:

а) 1000 рублей, если цена Контракта не превышает 3 млн. рублей;

б) 5000 рублей, если цена Контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно);

в) 10000 рублей, если цена Контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно);

г) 100000 рублей, если цена Контракта превышает 100 млн. рублей.

7.6. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного контрактом срока исполнения обязательства, и устанавливается контрактом в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пени ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от цены Контракта, уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных контрактом и фактически исполненных Исполнителем, за исключением случаев, если законодательством Российской Федерации установлен иной порядок начисления пени.

7.6.1. За каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, за несвоевременное предоставление обеспечения исполнения Контракта, предусмотренного подпунктом «д» пункта 3.2 настоящего Контракта, начисляется пеня в размере, определенном в порядке, установленном в соответствии с п. 7.6 Контракта

7.7. В случае просрочки исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных контрактом, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных контрактом, Исполнитель вправе требовать уплаты неустоек (штрафов, пеней). Пеня начисляется в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пеней ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от не уплаченной в срок суммы за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного контрактом срока исполнения обязательства.

7.8. За каждый факт неисполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных контрактом, устанавливается штраф в размере _____ (указать конкретный процент и(или) сумму), определенном согласно Постановлению № 1042:

а) 1000 рублей, если цена Контракта не превышает 3 млн. рублей (включительно);

б) 5000 рублей, если цена Контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно);

в) 10000 рублей, если цена Контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно);

г) 100000 рублей, если цена Контракта превышает 100 млн. рублей.

7.9. Ответственность Сторон в иных случаях определяется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.10. Уплата штрафа, пени не освобождает Стороны от необходимости исполнения обязательств или устранения нарушений.

7.11. 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.

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

7.13. Общая сумма начисленных штрафов за ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств, предусмотренных контрактом, не может превышать цену Контракта.

7.14. В случае если законодательством Российской Федерации установлен иной порядок начисления штрафа, чем порядок, предусмотренный настоящим контрактом, размер такого штрафа и порядок его начисления устанавливается контрактом в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.Обстоятельства непреодолимой силы

8.1. Стороны не несут ответственность за полное или частичное неисполнение предусмотренных Контрактом обязательств, если такое неисполнение связано с обстоятельствами непреодолимой силы.

8.2. В случае если надлежащее исполнение Стороной предусмотренных Контрактом обязательств оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы, такая Сторона не позднее 7 (семи) дней с даты их наступления в письменной форме извещает другую Сторону с приложением документов, удостоверяющих факт наступления указанных обстоятельств.

8.3. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы Стороны вправе расторгнуть Контракт, и в этом случае ни одна из Сторон не вправе требовать возмещения убытков.

8.4. Подтверждением наличия обстоятельств непреодолимой силы и их продолжительности является письменное свидетельство уполномоченных органов или уполномоченных организаций.

9. Рассмотрение и разрешение споров

9.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из Контракта между Сторонами, будут разрешаться путём переговоров, в том числе в претензионном порядке.

9.2. В случае обмена документами при применении мер ответственности и совершении иных действий в связи с нарушением Поставщиком или Заказчиком условий контракта, такой обмен осуществляется с использованием ЕИС путем направления электронных уведомлений. Такие уведомления формируются с использованием ЕИС, подписываются усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Заказчика, Поставщика, и размещаются в ЕИС без размещения на официальном сайте.

В претензии перечисляются допущенные при исполнении Контракта нарушения со ссылкой на соответствующие положения Контракта или его приложений, отражается стоимостная оценка ответственности (неустойки), а также действия, которые должны быть произведены Стороной для устранения нарушений.

9.3. Срок рассмотрения претензии не может превышать 7 дней.

9.4. При неурегулировании Сторонами спора в досудебном порядке, спор разрешается в судебном порядке в Арбитражном суде Краснодарского края.

10. Срок действия Контракта

10.1. Контракт вступает в силу с даты его заключения обеими Сторонами и действует по 31 января 2028 года. Окончание срока действия Контракта не влечёт прекращения неисполненных обязательств Сторон по Контракту.

11. Антикоррупционная оговорка

11.1. При исполнении своих обязательств по 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 для достижения иных неправомерных целей. При исполнении своих обязательств по Контракту Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей Контракта законодательством как дача или получение взятки, коммерческий подкуп, а также иные действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии коррупции и легализации (отмывании) доходов, полученных преступным путем.

11.2. В случае возникновения у Стороны добросовестных и обоснованных подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего раздела Контракта, соответствующая Сторона обязуется уведомить другую Сторону в письменной форме не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента возникновения указанных подозрений. В письменном уведомлении указываются лица, причастные к нарушению условий Контракта, фактические обстоятельства дела и предоставляются материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать,

что произошло или может произойти нарушение настоящего раздела Контракта.

Каналы уведомления Заказчика о нарушениях каких-либо положений настоящего раздела: электронная почта stomgel@yandex.ru, а также 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.

Сторона, получившая письменное уведомление о нарушении положений настоящего раздела Контракта, обязана в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты его получения рассмотреть его и в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты окончания рассмотрения сообщить уведомившей Стороне об итогах его рассмотрения.

11.3. Стороны гарантируют осуществление надлежащего разбирательства по фактам нарушения положений настоящего раздела Контракта с соблюдением принципов конфиденциальности и применение эффективных мер по предотвращению возможных конфликтных ситуаций. Стороны гарантируют отсутствие негативных последствий как для уведомившей Стороны в целом, так и для конкретных работников уведомившей Стороны, сообщивших о факте нарушений условий настоящего раздела Контракта.

11.4. В случае подтверждения факта нарушений одной Стороной положений настоящего раздела и/или неполучения другой Стороной информации об итогах рассмотрения письменного уведомления о нарушении условий настоящего раздела Контракта, другая Сторона имеет право расторгнуть настоящий Контракт в судебном порядке.

11.5. Стороны информируют в письменной форме Управление контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений Краснодарского края о случаях коррупционных нарушений не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента подтверждения факта соответствующего нарушения.

12. Иные положения

12.1. Контракт составлен в форме электронного документа, подписанного усиленными квалифицированными электронными подписями Сторон.

12.2. В случае изменения у какой-либо из Сторон адреса, наименования, а также в случае реорганизации она обязана в течение десяти дней с даты внесения в единый государственный реестр юридических лиц указанных изменений письменно известить об этом другую Сторону.

12.3. Внесение изменений и дополнений, не противоречащих законодательству Российской Федерации, в условия Контракта осуществляется путем заключения Сторонами дополнительных соглашений к Контракту с использованием ЕИС, которые являются его неотъемлемой частью.

В случае изменения у какой-либо из Сторон местонахождения, названия, банковских реквизитов или в случае реорганизации она обязана в течение 2х дней письменно известить об этом другую Сторону.

12.4. Изменение существенных условий Контракта при его исполнении не допускается за исключением случаев, предусмотренных статьёй 95 Федерального закона N 44-ФЗ.

12.5. При исполнении Контракта не допускается перемена Исполнителя, за исключением случая, если новый исполнитель является правопреемником Исполнителя вследствие реорганизации юридического лица в форме преобразования, слияния или присоединения.

Передача прав и обязанностей по Контракту правопреемнику Исполнителя осуществляется путём заключения соответствующего дополнительного соглашения к Контракту.

12.6. Контракт будет считаться исполненным и прекратившим своё действие после выполнения Сторонами взаимных обязательств по Контракту и осуществления окончательных расчётов между Сторонами.

12.7. Контракт может быть расторгнут по взаимному соглашению Сторон, по решению суда или в случае одностороннего отказа Стороны от исполнения Контракта в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации в порядке, предусмотренном частями 9 - 23 статьи 95 Федерального закона N 44-ФЗ.

12.8. Стороны обязуются обеспечить конфиденциальность сведений, относящихся к предмету Контракта, и ставших им известными в ходе исполнения Контракта.

12.9. Во всем, что не оговорено в Контракте, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

13. Перечень приложений

13.1. Неотъемлемой частью настоящего Контракта является следующее приложение:

- Спецификация (Приложение №1 к Контракту)
- Описание объекта закупки (Приложение №2 к Контракту)

14. Реквизиты и подписи Сторон

ЗАКАЗЧИК	ИСПОЛНИТЕЛЬ
<u>ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника города-курорта Геленджик» МЗ КК</u> Адрес: Российская Федерация, 353475, Краснодарский край, г. Геленджик, ул. Кирова, 12 ИНН/КПП 2304018437/230401001 Р/с 03224643030000001800 Банк получателя: "ОКЦ № 1 Южного ГУ Банка России//УФК по Краснодарскому краю г. Краснодар" БИК ТОФК 010349101 Получатель: Минфин КК (ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника города-курорта Геленджик» МЗ КК) л/с 828 52 55 20 адрес электронной почты: stomgel@yandex.ru тел. /факс (886141) 3-37-61 руководитель, тел. 2-14-34 бухгалтерия. ОКПО - 33742490 ОКВЭД - 86.23 ОГРН 1022300773626	 ОКТМО _____ ОКОПФ/ОКФС _____ ОКСМ _____ ОКПО _____
Главный врач ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника города-курорта Геленджик» МЗ КК _____/ Ю.Н.Парасиди	Руководитель _____ _____/_____

СПЕЦИФИКАЦИЯ

Наименование товара	Ед. измерения	Кол-во	Сумма, руб.
Оказание услуг по сопровождению медицинской информационной системы медицинской организации за 1 квартал – 01.01.2027-31.03.2027гг	Условная единица	1	
Оказание услуг по сопровождению медицинской информационной системы медицинской организации за 2 квартал – 01.04.2027-30.06.2027гг	Условная единица	1	
Оказание услуг по сопровождению медицинской информационной системы медицинской организации за 3 квартал – 01.07.2027-30.09.2027гг	Условная единица	1	
Оказание услуг по сопровождению медицинской информационной системы медицинской организации за 4 квартал – 01.10.2027-31.12.2027гг	Условная единица	1	
Итого:			

Заказчик:

Главный врач
ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника города-курорта Геленджик» МЗ КК
_____/ Ю.Н.Парасиди

Исполнитель:

_____/_____
ЭП

Описание объекта закупки

№ п/п	Наименование закупаемых услуг, работ, входящих в объект закупки	Код по ОКПД 2 / Код позиции КТРУ	Требования, установленные к функциональным, техническим характеристикам закупаемых услуг, работ, входящих в объект закупки	Требования, установленные к качественным характеристикам закупаемых услуг, работ, входящих в объект закупки	Ед. изм.	Необходимый объем, количество
1	2	3	4	5	6	7
1	Оказание услуг по сопровождению медицинской информационной системы медицинской организации	62.02.30.000	В соответствии с приложением 1 к описанию объекта закупки	В соответствии с приложением 1 к описанию объекта закупки	усл. ед.	4

№ п/п	Раздел	Информация	
1	Наименование объекта закупки	Оказание услуг по сопровождению медицинской информационной системы медицинской организации	
2	Код по ОКПД 2 / Код позиции КТРУ	62.02.30.000: Услуги по технической поддержке информационных технологий	
3	Объем выполняемых работ, оказываемых услуг с единицей измерения объема	4 усл. ед.	
4	Обоснование необходимости использования при составлении описания объекта закупки показателей, требований, условных обозначений и терминологии из источников, не связанных с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, законодательством Российской Федерации о стандартизации	Термин, сокращение	Описание, определение, расшифровка
		АРМ	Автоматизированное рабочее место
		БД	База данных
		ГБУЗ МИАЦ	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр» министерства здравоохранения Краснодарского края. http://www.miackuban.ru – ресурс ГБУЗ МИАЦ в сети Интернет
		Заказчик	Медицинская организация, в которой установлена сопровождаемая медицинская информационная система
		Исполнитель	Организация, оказывающая услуги по сопровождению медицинской информационной системы Заказчика
		ИЭМК	Интегрированная электронная медицинская карта
		КПС	Комплекс программных средств. Набор программного обеспечения, работающего совместно для выполнения одной или нескольких сходных задач
		Конфигурация Краснодарский край	Взаимосвязанная совокупность функциональных настроек медицинской информационной системы, а также процесс изменения этих настроек в соответствии с требованиями, установленными субъектом Российской Федерации
		ЛВН	Лист временной нетрудоспособности. Документ, подтверждающий временную нетрудоспособность гражданина
		МИС	Медицинская информационная система. Информационная система, предназначенная для автоматизации лечебно-диагностического процесса и сопутствующей медицинской деятельности медицинской организации
		МО	Медицинская организация
		НСИ	Нормативно-справочная информация
		ОМС	Обязательное медицинское страхование. Государственная система социальной защиты интересов граждан в охране здоровья
		ОС	Операционная система. Комплекс системных и управляющих программ, предназначенных для наиболее эффективного использования всех ресурсов вычислительной системы и удобства работы с ней
		ПО	Программное обеспечение
		Пользователь	Лицо, которое использует МИС для выполнения конкретных функций
		Продукт	Программное обеспечение МИС «КПС «САМСОН» (конфигурация «Краснодарский край»)
		РС ЕГИСЗ	Региональный сегмент единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Краснодарского края, на базе ГБУЗ МИАЦ

№ п/п	Раздел	Информация	
		РЭМД	Реестр электронных медицинских документов
		СМО	Страховая медицинская организация
		СНИЛС	Страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица
		СУБД	Система управления базами данных
		Терминальный доступ	Организация работы с ПО, когда информация хранится и обрабатывается на некотором удалённом сервере (терминальном сервере), а оборудование пользователя выполняет лишь функцию ввода и вывода
		ТФОМС КК	Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Краснодарского края. http://www.kubanoms.ru – ресурс ТФОМС КК в сети Интернет
		ФЛК	Форматно-логический контроль
5	Требования, установленные к функциональным, техническим, качественным характеристикам закупаемых работ, услуг, входящих в объект закупки	1. Общие сведения. Настоящее описание объекта закупки определяет порядок оказания услуг по сопровождению медицинской информационной системы медицинской организации для автоматизации лечебно-диагностического процесса и сопутствующей медицинской деятельности. Медицинская организация: Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Стоматологическая поликлиника города-курорта Геленджик" министерства здравоохранения Краснодарского края (сокращенное наименование – ГБУЗ "СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА ГОРОДА-КУРОРТА ГЕЛЕНДЖИК" МЗ КК) Место оказания услуг: 353475, Россия, Краснодарский край, г. Геленджик, ул. Кирова, 12 При наличии технической возможности, услуги или часть услуг оказываются по месту нахождения Исполнителя (удаленно) с использованием телекоммуникационных сетей. Удаленные работы, проводимые в рамках оказания услуг, должны осуществляются посредством защищенной корпоративной сети передачи данных министерства здравоохранения Краснодарского края (сеть ViPNet № 1988). Эксплуатируемая в медицинской организации Заказчика медицинская информационная система: – полное наименование: Программа для ЭВМ АИС «Конфигурация МИС КПС «САМСОН» (Краснодарский край); – краткое наименование: МИС «КПС «САМСОН» (конфигурация «Краснодарский край»). Правообладателем АИС «Конфигурация МИС КПС «САМСОН» (Краснодарский край) является ООО "СОЦ-ИНФОРМ" (ИНН 2308214513, ОГРН 1142308012120), в соответствии со свидетельством об официальной регистрации программ для ЭВМ № 2024610514, выданным Федеральной службой по интеллектуальной собственности, патентам и товарным знакам. АИС «Конфигурация МИС КПС САМСОН (Краснодарский край)» (далее – МИС «КПС «САМСОН» (конфигурация «Краснодарский край»)) является набором дополнительных модулей для МИС КПС «САМСОН», представляет собой систему для сбора, обработки и хранения статистических данных по всем видам медицинской деятельности медицинской организации, автоматизирует работу персонала структурных подразделений медицинской организации, врачей в рамках ведения электронных медицинских карт, отдела медицинской статистики, экономической службы, обеспечивает обмен данным с Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Краснодарского края, обеспечивает интеграционное взаимодействие с подсистемами Регионального сегмента Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Краснодарского края. Правообладателем МИС «КПС «САМСОН» является ООО «САМСОН Групп» (ИНН 7838471184, ОГРН 1127847079337), в	

№ п/п	Раздел	Информация
		соответствии со свидетельствами об официальной регистрации программ для ЭВМ № 2012616227, № 2023680324, выданными Федеральной службой по интеллектуальной собственности, патентам и товарным знакам. Описание объекта закупки определяет функции, выполняемые Заказчиком и Исполнителем в целях обеспечения бесперебойной работы МИС «КПС «САМСОН» (конфигурация «Краснодарский край»). Сопровождение МИС «КПС «САМСОН» (конфигурация «Краснодарский край») осуществляется силами и средствами Исполнителя. Настоящим описанием объекта закупки не предусматривается и не устанавливается обязанность Заказчика в предоставлении Исполнителю каких-либо услуг, средств и материалов, которые могут потребоваться для его выполнения. 2. Краткая характеристика медицинской информационной системы. МИС предназначена для обеспечения: – информационной поддержки процесса оказания медицинской помощи на уровне медицинской организации, включая ведение ЭМК пациента, медико-технологических процессов в рамках медицинской организации; – информационной поддержки процесса управления медицинской организацией, включая управление административно-хозяйственной деятельностью медицинской организации, формирование и передачу данных о затратах за оказанную медицинскую помощь и лекарственное обеспечение; – информационной поддержки процессов взаимодействия с пациентами, включая предоставление возможности записи и самостоятельной записи пациента на прием к врачу; – информационного взаимодействия между различными медицинскими организациями в рамках оказания медицинской помощи; – информационного взаимодействия с централизованными информационными ресурсами в части обмена информацией, связанной с лечебно-диагностическим процессом. Основными целями эксплуатации МИС Заказчиком являются: – повышение качества и доступности медицинской помощи населению; – снижение количества ошибок при формировании счетов за оказанную медицинскую помощь; – повышение эффективности работы медицинской организации; – обеспечение обоснованности и оперативности принятия управленческих решений; – поддержка принятия врачебных решений; – создание информационной базы научно-исследовательской работы. Поставленные цели достигаются посредством: – использования современных информационных систем для медицинской и административной деятельности при осуществлении лечебно-диагностического процесса на объектах Заказчика; – ведения медицинской документации в электронном виде; – персонифицированного учета оказания медицинских услуг. В основу МИС заложен модульный принцип построения с открытой архитектурой, обеспечивающей возможность встраивания и взаимодействия с другими системами и подсистемами. В архитектуре МИС существуют следующие уровни иерархии: 1) уровень пользовательского интерфейса, обеспечивающий доступ пользователей к функциональности МИС; 2) уровень бизнес-логики, реализующий бизнес-логику МИС на основе исполняемых на сервере приложений сервисов; 3) уровень данных, обеспечивающий хранение данных МИС; 4) уровень интеграции, обеспечивающий взаимодействие компонентов МИС между собой и со смежными системами. МИС функционирует на основе: – действующих государственных законодательных и нормативно-правовых документов, регулирующих вопросы работы МО

№ п/п	Раздел	Информация
		и информационного взаимодействия МО любой формы собственности и вида на территории РФ; – порядка и правил формирования входных, выходных и внутренних документов, взаимодействия подразделений при осуществлении лечебно-диагностического процесса; – моделей основных процессов, а также соответствующих им стандартов на выполнение отдельных процессов, положений о подразделениях и должностных обязанностях сотрудников предприятия. 3. Цели оказания услуг Целью оказания услуг является обеспечение стабильной работы, расширение её функциональных возможностей и увеличение надёжности, для улучшения качества лечебно-диагностического процесса, снижения трудоемкости работы медицинского персонала за счет сокращения потерь рабочего времени на выполнение работ по сбору, систематизации, подготовке и оформлению информационно-справочных и отчетно-статистических документов, повышения доступности и качества медицинских услуг для населения. Достижение указанных выше целей обеспечивается за счет решения следующих задач: – проведение регламентных и профилактических работ с МИС; – проведение работ по выявлению ошибок в функционировании МИС; – своевременная приемка и обработка заявок поступающих от сотрудников Заказчика; – консультирование и информационная поддержка пользователей по работе с МИС. 4. Требования к сопровождению медицинской информационной системы. В течение срока оказания услуг Исполнитель обеспечивает сопровождение МИС. Сопровождение МИС, включает в себя: администрирование, обслуживание всех компонентов МИС, а также информационно-технологическое консультирование пользователей по работе программного обеспечения. В том числе: – исправление явных дефектов в работе МИС; – консультирование по техническим вопросам, связанным с эксплуатацией МИС; – консультирование по организационным и методическим вопросам, связанным организацией работы и эксплуатацией МИС; – проведение диагностических и профилактических мероприятий, направленных на обеспечение безотказной работы МИС; – предоставление обновлений версий МИС. Оказываемые Исполнителем услуги не включают ремонт и/или замену компьютеров и иных технических средств Заказчика, приобретение расходных материалов, администрирование локальных вычислительных сетей. В рамках оказания услуг Исполнитель обеспечивает решение следующих задач: 1) прием и обработка обращений по вопросам работы МИС; 2) обеспечение мониторинга работоспособности функционирования интеграционных профилей следующих сервисов: – Запись на прием через ФЭР; – Запись на вакцинацию (COVID); – Управление очередями; – ИЭМК; – Вызов врача на дом; – Журнал отложенной записи; – Уведомления участкового врача; – Портал врача; – Телемедицинские консультации; – Обмен данными лабораторных исследований;

№ п/п	Раздел	Информация
		– Обмен данными инструментальных исследований; – Запись на Диспансеризация/Профилактические осмотры; – Обратный талон МСЭ; – Расширенный выгрузчик в РЭМД; – Расширенное направление на МСЭ; – Запись на диспансерное наблюдение; – Запись на прием по направлению; – Запись на вакцинацию; – Идентификация ОМС; – Прикрепление онлайн; – Интеграция с ВИМИС «Акинео»; – Интеграция с ВИМИС «ОНКО»; – Интеграция с ВИМИС «ССЗ»; – Интеграция с ВИМИС «Профилактическая медицина. Профилактика инфекционных болезней» – Парус Демография; – Неотложная помощь; – Электронный больничный лист; – Перечисленных в положении о порядке информационного обмена в сфере обязательного медицинского страхования на территории Краснодарского края в актуальной версии. 3) при обеспечении мониторинга работоспособности функционирования интеграционных профилей сервисов Исполнитель не несет ответственность за работоспособность аппаратной части и/или некорректную работу сервисов, а также обеспечение поддержки интернет канала; 4) обеспечение мониторинга доступности информационных ресурсов МИС. Исполнитель должен обеспечить восстановление и доступность МИС, после сбоев и/или аварий, связанных с ошибками в работе программного обеспечения в срок в соответствии с Регламентом обслуживания (Приложение 2 к описанию объекта закупки); 5) обеспечение информационно-консультативной поддержки по вопросам работы с МИС. Срок представления консультаций – согласно Регламента обслуживания (Приложение 2 к описанию объекта закупки); 6) проведение обучения сотрудников медицинской организации по работе с МИС, предоставление по запросу Заказчика инструкций и иных обучающих материалов; 7) предоставление Заказчику обновлений МИС «КПС «САМСОН» (конфигурация «Краснодарский край») по мере их выпуска разработчиком программного продукта. В течение всего срока действия Контракта связь со службой технической поддержки Исполнителя организовывается посредством Центра обращений Исполнителя для консультирования сотрудников Заказчика. Для осуществления функций Центром обращений Исполнителя обеспечивает: – единую точку входа для всех обращений, через выделенный адрес электронной почты и выделенный телефонный номер; – наличие достаточного количества специалистов поддержки; – прием, учет обращений по вопросам работы с МИС; – идентификацию, обработку инцидентов и обращений на обслуживание; – накопление базы знаний по решенным обращениям; – информирование специалистов заказчика о текущем статусе обращений; Порядок взаимодействия сотрудников Заказчика и Исполнителя, в части решения вопросов связанных с оказанием услуг по сопровождению МИС, определяется Регламентом обслуживания (Приложение 2 к описанию объекта закупки). Методическая и техническая поддержка сотрудников Заказчика осуществляется в объеме, определенном в соответствии с

№ п/п	Раздел	Информация																		
		настоящим разделом. В рамках оказания услуг по сопровождению МИС Исполнитель обеспечивает необходимый уровень сервиса в соответствии с Регламентом обслуживания (Приложение 2 к описанию объекта закупки). Удаленные работы, проводимые в рамках сервисного сопровождения, осуществляются посредством защищенной корпоративной сети передачи данных министерства здравоохранения Краснодарского края (сеть ViPNet № 1988). При решении задач сопровождения предусмотрены следующие виды работ: Таблица 1 – Виды работ в рамках оказания услуг по сопровождению. <table><tr><th>Наименование работы (операции)</th><th>Комментарии</th></tr><tr><td>Системное сопровождение СУБД (мониторинг состояния СУБД)</td><td>Производится по заявке Заказчика, либо в случае самостоятельного обнаружения Исполнителем необходимости проведения работ. Возможно, посредством удаленного администрирования.</td></tr><tr><td>Системное сопровождение баз данных (ручное резервное копирование баз данных, восстановление баз данных из архивной копии, проверка и восстановление целостности данных)</td><td>Производится по заявке Заказчика, либо в случае самостоятельного обнаружения Исполнителем необходимости проведения работ. Возможно, посредством удаленного администрирования.</td></tr><tr><td>Мониторинг работы серверной части МИС</td><td>Производится по заявке Заказчика, либо в случае самостоятельного обнаружения Исполнителем необходимости проведения работ. Возможно, посредством удаленного администрирования.</td></tr><tr><td>Реализация превентивных мер направленных на минимизацию сбоев в работе МИС</td><td>Производится по заявке Заказчика, либо в случае самостоятельного обнаружения Исполнителем необходимости проведения работ. Возможно, посредством удаленного администрирования.</td></tr><tr><td>Проведение аварийных работ по восстановлению работоспособности МИС</td><td>Производится по заявке Заказчика, либо в случае самостоятельного обнаружения Исполнителем необходимости проведения работ. Возможно, посредством удаленного администрирования.</td></tr><tr><td>Установка обновленных версий МИС</td><td>Производится Исполнителем по мере выпуска обновлённых версий МИС. Возможно, посредством удаленного администрирования.</td></tr><tr><td>Исправление ошибок, выявленных в процессе работы МИС.</td><td>Если для устранения ошибки требуется модификация программного кода МИС, то информация по такой ошибке передается разработчику МИС «КПС «САМСОН» (конфигурация «Краснодарский край») и после доработки программного обеспечения для устранения данной ошибки выпускается обновленная версия МИС. Производится по заявке Заказчика, либо в случае самостоятельного обнаружения Исполнителем необходимости проведения работ. Возможно, посредством удаленного администрирования.</td></tr><tr><td>Консультирование пользователей по вопросам, связанным с</td><td>Производится по мере обращения Заказчика.</td></tr></table>	Наименование работы (операции)	Комментарии	Системное сопровождение СУБД (мониторинг состояния СУБД)	Производится по заявке Заказчика, либо в случае самостоятельного обнаружения Исполнителем необходимости проведения работ. Возможно, посредством удаленного администрирования.	Системное сопровождение баз данных (ручное резервное копирование баз данных, восстановление баз данных из архивной копии, проверка и восстановление целостности данных)	Производится по заявке Заказчика, либо в случае самостоятельного обнаружения Исполнителем необходимости проведения работ. Возможно, посредством удаленного администрирования.	Мониторинг работы серверной части МИС	Производится по заявке Заказчика, либо в случае самостоятельного обнаружения Исполнителем необходимости проведения работ. Возможно, посредством удаленного администрирования.	Реализация превентивных мер направленных на минимизацию сбоев в работе МИС	Производится по заявке Заказчика, либо в случае самостоятельного обнаружения Исполнителем необходимости проведения работ. Возможно, посредством удаленного администрирования.	Проведение аварийных работ по восстановлению работоспособности МИС	Производится по заявке Заказчика, либо в случае самостоятельного обнаружения Исполнителем необходимости проведения работ. Возможно, посредством удаленного администрирования.	Установка обновленных версий МИС	Производится Исполнителем по мере выпуска обновлённых версий МИС. Возможно, посредством удаленного администрирования.	Исправление ошибок, выявленных в процессе работы МИС.	Если для устранения ошибки требуется модификация программного кода МИС, то информация по такой ошибке передается разработчику МИС «КПС «САМСОН» (конфигурация «Краснодарский край») и после доработки программного обеспечения для устранения данной ошибки выпускается обновленная версия МИС. Производится по заявке Заказчика, либо в случае самостоятельного обнаружения Исполнителем необходимости проведения работ. Возможно, посредством удаленного администрирования.	Консультирование пользователей по вопросам, связанным с	Производится по мере обращения Заказчика.
Наименование работы (операции)	Комментарии																			
Системное сопровождение СУБД (мониторинг состояния СУБД)	Производится по заявке Заказчика, либо в случае самостоятельного обнаружения Исполнителем необходимости проведения работ. Возможно, посредством удаленного администрирования.																			
Системное сопровождение баз данных (ручное резервное копирование баз данных, восстановление баз данных из архивной копии, проверка и восстановление целостности данных)	Производится по заявке Заказчика, либо в случае самостоятельного обнаружения Исполнителем необходимости проведения работ. Возможно, посредством удаленного администрирования.																			
Мониторинг работы серверной части МИС	Производится по заявке Заказчика, либо в случае самостоятельного обнаружения Исполнителем необходимости проведения работ. Возможно, посредством удаленного администрирования.																			
Реализация превентивных мер направленных на минимизацию сбоев в работе МИС	Производится по заявке Заказчика, либо в случае самостоятельного обнаружения Исполнителем необходимости проведения работ. Возможно, посредством удаленного администрирования.																			
Проведение аварийных работ по восстановлению работоспособности МИС	Производится по заявке Заказчика, либо в случае самостоятельного обнаружения Исполнителем необходимости проведения работ. Возможно, посредством удаленного администрирования.																			
Установка обновленных версий МИС	Производится Исполнителем по мере выпуска обновлённых версий МИС. Возможно, посредством удаленного администрирования.																			
Исправление ошибок, выявленных в процессе работы МИС.	Если для устранения ошибки требуется модификация программного кода МИС, то информация по такой ошибке передается разработчику МИС «КПС «САМСОН» (конфигурация «Краснодарский край») и после доработки программного обеспечения для устранения данной ошибки выпускается обновленная версия МИС. Производится по заявке Заказчика, либо в случае самостоятельного обнаружения Исполнителем необходимости проведения работ. Возможно, посредством удаленного администрирования.																			
Консультирование пользователей по вопросам, связанным с	Производится по мере обращения Заказчика.																			

№ п/п	Раздел	Информация	
		эксплуатацией МИС. Консультация пользователей МИС по вопросам применения функциональных механизмов. Обучение пользователей по работе с МИС согласно их функциональным обязанностям. Консультации технического персонала заказчика по вопросам, связанным с технической инфраструктурой работы МИС	Производится по мере обращения Заказчика. Производится по мере обращения Заказчика. Обучение может проводиться как в очном, так и удаленном формате (посредством телекоммуникационных каналов связи). Производится по мере обращения Заказчика.
		5. Требования к модернизации медицинской информационной системы. Поступающие в Центр обращений Исполнителя Заявки связанные с изменением предметной области, появлением потребности в новых функциональных механизмах, учетной политики, регистрируются Исполнителем и передаются разработчику МИС для оценки возможности реализации. В случае принятия положительного решения о возможности реализации, обновление МИС «КПС «САМСОН» (конфигурация «Краснодарский край») выполняется по отдельному договору и техническому заданию Заказчика. Поступающие в Центр обращений Исполнителя Заявки на устранение ошибок, выявленные в процессе работы и требующие модификацию программного кода МИС, регистрируются и передаются разработчику МИС для реализации. Данные доработки МИС являются приоритетными и по окончании их реализации, включаются в ближайшее обновление МИС «КПС «САМСОН» (конфигурация «Краснодарский край»). Обновленная версия Продукта передается Исполнителем Заказчику. Дополнительная модернизация МИС производится разработчиком МИС «КПС «САМСОН» (конфигурация «Краснодарский край») в следующих случаях: – разработка обновлений МИС выполняется в связи с изменениями в «Положении об информационном обмене в системе обязательного медицинского страхования на территории Краснодарского края» (актуальная версия); – разработка обновлений МИС, связанная с поддержкой текущих требований информационного обмена в рамках региональных интеграционных сервисов ТФОМС, ГБУЗ МИАЦ, выполняется после передачи Исполнителю соответствующего технического задания со стороны Заказчика; После модернизации МИС обновленная версия Продукта передается Исполнителем Заказчику. 6. Требования к сроку и объему предоставления гарантии качества услуг. Гарантийный срок на оказанные услуги: 12 месяцев с момента подписания документа о приемке (акта сдачи-приемки оказанных услуг) по последнему этапу. Гарантийные обязательства распространяются на все изменения, внесенные в исходные тексты МИС в течение действия Контракта, включая установленные у Заказчика обновленные версии медицинской информационной системы. Исполнитель в течение срока действия Контракта и гарантийного срока обязуется не ограничивать функциональность МИС и доступ к данным. Гарантийные обязательства досрочно прекращают свое действие, если в исходный текст МИС были внесены изменения третьими лицами в течение срока действия гарантийного обязательства, не связанные с устранением выявленных дефектов. Данное нарушение оформляется двусторонним актом. Подписание акта является основанием для возврата обеспечения гарантийных обязательств. Оказываемые Исполнителем услуги по гарантийному обслуживанию Системы (оказываемые услуги) не включают ремонт и/или замену компьютеров и иных технических средств Заказчика, приобретение расходных материалов, администрирование локальных вычислительных сетей.	

№ п/п	Раздел	Информация						
		Удаленные работы, проводимые в рамках гарантийного обслуживания, должны осуществляться посредством защищенной корпоративной сети передачи данных министерства здравоохранения Краснодарского края (сеть ViPNet № 1988). 7. Требования к качеству и безопасности услуг. Все данные в МИС должны обрабатываться в соответствии с требованиями к защите информации от несанкционированного доступа. Информация должна предоставляться пользователям в соответствии с их уровнем доступа, определенным Заказчиком. Исполнитель обязуется не передавать третьим лицам информацию, используемую для оказания услуг, и сведения о характере оказываемых услуг. Исполнитель обязуется оказывать услуги с соблюдением действующих правил и норм техники безопасности, пожарной безопасности, а также иных утвержденных и зарегистрированных в установленном порядке актов уполномоченных органов государственной власти в сфере охраны труда. В процессе оказания услуг обработка и хранение персональных данных и конфиденциальной информации должны производиться в соответствии с действующим законодательством и организационно-распорядительными документами Заказчика. В случае обновления МИС «КПС «САМСОН» (конфигурация «Краснодарский край»), новые функциональные механизмы и сервисы МИС не должны нарушать целостность остальных механизмов МИС, менять алгоритмы их работы, а так же нарушать алгоритмы работы предприятия Заказчика без объективной необходимости. В случае обновления МИС «КПС «САМСОН» (конфигурация «Краснодарский край»), нарушение целостности базы данных МИС в рамках медицинской организации не допускается.						
5.1	Порядок, последовательность действий и (или) условия, которые соблюдаются подрядчиком, исполнителем при выполнении работ, оказании услуг	Место оказания услуг: согласно приложению 1 описания объекта закупок. При наличии технической возможности, услуги или часть услуг оказываются по месту нахождения Исполнителя (удаленно) с использованием телекоммуникационных сетей. Срок оказания услуг: – начало оказания услуг: с момента заключения контракта, но не ранее 01.01.2027 г.; – окончание оказания услуг: 31.12.2027 г. Услуги оказываются на поэтапной основе. Количество этапов: 4 Этапы оказания услуг: – 1 этап: с даты заключения контракта, но не ранее 01.01.2027 г., по 31.03.2027 г.; – 2 этап: с 01.04.2027 г. по 30.06.2027 г.; – 3 этап: с 01.07.2027 г. по 30.09.2027 г.; – 4 этап: с 01.10.2027 г. по 31.12.2027 г. Таблица 1 – Перечень отчетных документов по этапу. <table> <tr> <th>№ п/п</th><th>Содержание услуг</th><th>Результат услуг, отчетные материалы</th></tr> <tr> <td>1</td><td>Оказание услуг по сопровождению медицинской информационной системы медицинской организации</td><td> При применении электронной приемки в ЕИС и использовании электронного активирования, предоставляются следующие документы в электронном виде: – Документ о приемке. При применении обычной приемки и не использовании электронного активирования, предоставляются следующие документы в печатном виде: – Универсальный передаточный документ (УПД); – Счет </td></tr> </table>	№ п/п	Содержание услуг	Результат услуг, отчетные материалы	1	Оказание услуг по сопровождению медицинской информационной системы медицинской организации	При применении электронной приемки в ЕИС и использовании электронного активирования, предоставляются следующие документы в электронном виде: – Документ о приемке. При применении обычной приемки и не использовании электронного активирования, предоставляются следующие документы в печатном виде: – Универсальный передаточный документ (УПД); – Счет
№ п/п	Содержание услуг	Результат услуг, отчетные материалы						
1	Оказание услуг по сопровождению медицинской информационной системы медицинской организации	При применении электронной приемки в ЕИС и использовании электронного активирования, предоставляются следующие документы в электронном виде: – Документ о приемке. При применении обычной приемки и не использовании электронного активирования, предоставляются следующие документы в печатном виде: – Универсальный передаточный документ (УПД); – Счет						

№ п/п	Раздел	Информация
5.2	Требования к содержанию (составу) отчетных (итоговых) документов (материалов) и их оформлению по результатам выполненных работ, оказанных услуг	Исполнитель разрабатывает отчетные материалы, согласно Таблице № 1 Раздела 5.1 «Порядок, последовательность действий и (или) условия, которые соблюдаются подрядчиком, исполнителем при выполнении работ, оказании услуг», содержащую все необходимые и достаточные сведения для обеспечения оказания услуг. Документы, предоставляемые в электронном виде предоставляются в не редактируемом формате PDF и в редактируемом формате DOC или DOCX. Документы, предоставляемые в печатном виде и требующие подписания со стороны Заказчика и со стороны Исполнителя составляются в 2-х экземплярах (1-й экз. – Заказчику, 2-й экз. – Исполнителю). Документы, предоставляемые в печатном виде и требующие подписания только со стороны Исполнителя составляются в 1-м экземпляре для передачи Заказчику.
5.3	Порядок, последовательность действий и (или) условия, которые должны быть соблюдены подрядчиком, исполнителем при выполнении работ, оказании услуг	При оказании услуг Исполнитель осуществляет сопровождение эксплуатируемой в медицинской организации МИС «КПС «САМСОН» (конфигурация «Краснодарский край») (далее – Продукт). При оказании услуг Исполнитель обеспечивает соблюдение исключительных права правообладателя программного обеспечения МИС «КПС «САМСОН» (конфигурация «Краснодарский край»), в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации. В случае, если Исполнитель является автором или правообладателем программного обеспечения МИС «КПС «САМСОН» (конфигурация «Краснодарский край»), он должен подтвердить документально наличие соответствующих законных прав предоставлением следующих документов: – надлежащим образом заверенные копии свидетельств о государственной регистрации программ для ЭВМ либо иного документа, подтверждающего принадлежность прав; Исполнитель, которому переданы права от автора или правообладателя программного обеспечения МИС «КПС «САМСОН» (конфигурация «Краснодарский край») лицензионным/сублицензионным договором, должен подтвердить документально наличие соответствующих законных прав от правообладателя одним из перечисленных документов: – надлежащим образом заверенная копия лицензионного договора с автором или правообладателем программного обеспечения, предоставляющий Исполнителю права, необходимые и достаточные для оказания услуг; – надлежащим образом заверенная копия сублицензионного договора с лицом, с которым автор или правообладатель программного обеспечения заключил лицензионный договор и предоставил этому лицу права на использование программного обеспечения и которое, в свою очередь, предоставило соответствующие права Исполнителю в объеме, необходимом и достаточном для оказания услуг. Переданное Исполнителю право использования программного обеспечения МИС «КПС «САМСОН» (конфигурация «Краснодарский край») должно включать в себя: – право на воспроизведение, предоставленное конечным пользователям для инсталляции и запуска Продукта в соответствии с документацией к Продукту, в целях применения Продукта по его основному назначению; – право на адаптацию Продукта (внесения изменений, осуществляемых исключительно в целях функционирования программы для ЭВМ или базы данных на конкретных технических средствах пользователя или под управлением конкретных программ пользователя); – право на передачу полученного права использования Продукта (включая носители и документацию) юридическим или физическим лицам, путем сублицензирования, продажи, проката, сдачи внаем, или иными способами; – право на внесение изменений в объектный код и исходный текст Продукта, в том числе таких изменений, которые вносятся программными средствами. По запросу Заказчика, Исполнитель обязан предоставить необходимую документацию о наличии законных прав от правообладателя в течение 5 рабочих дней с даты запроса.
6	Порядок взаимодействия	В ходе оказания услуг, Исполнитель обязан обеспечивать информационное взаимодействие с пользователями и

№ п/п	Раздел	Информация
	ответственных лиц со стороны заказчика и подрядчика, исполнителя при выполнении работ, оказании услуг, если такие действия необходимы при исполнении контракта	специалистами со стороны Заказчика. Для обеспечения взаимодействия с Заказчиком, Исполнитель определяет перечень лиц, уполномоченных в структуре Исполнителя принимать решения оперативного характера о порядке и способе оказания услуг, и несущих персональную ответственность за качество и полноту их оказания. Со своей стороны, Заказчик предоставляет Исполнителю перечень и контактную информацию уполномоченных лиц для осуществления взаимодействия по вопросам, возникающим при оказании услуг. О любых изменениях в контактной информации ответственных лиц Заказчик уведомляет любым удобным способом Исполнителя в течение 3 (трех) рабочих дней с момента возникновения таких изменений. О любых изменениях в контактной информации ответственных лиц Исполнитель уведомляет любым удобным способом Заказчика в течение 3 (трех) рабочих дней с момента возникновения таких изменений. В ходе оказания услуг, ответственное лицо Заказчика направляет Исполнителю обращения на консультирование по использованию МИС, либо по решению инцидентов возникших в работе МИС (далее – Заявки). Заявки направляются на адрес электронной почты Центра обращений Исполнителя, либо формулируются ответственному лицу Исполнителя по телефону. В случае направления заявки по электронной почте – заявка автоматически формируется в системе управления заявками Исполнителя, а в случае передачи заявки по телефону – заявку формирует уполномоченный специалист Исполнителя самостоятельно. Каждой сформированной заявке в системе управления заявками присваивается уникальный номер, по которому Заказчик может уточнить у Исполнителя ход выполнения работ по заявке. Время реакции на заявку и срок решения запросов/инцидентов по сопровождению МИС указаны в регламенте обслуживания (Приложение 2 к описанию объекта закупки). Заказчик обращается к Исполнителю с целью уточнения услуг, оказываемых в рамках контракта. Исполнитель осуществляет информирование Заказчика о ходе оказания услуг по требованию Заказчика. Информирование Заказчика осуществляется удобным для Заказчика способом: по электронной почте, по телефону. Уполномоченные специалисты Заказчика имеют право в любое время направлять в адрес Исполнителя запросы информации: – информация о состоянии и сроках оказания услуг; – информацию об поступивших обращениях ответственных лиц Заказчика; – прочую информацию в рамках оказания услуг по Контракту.
7	Нормативно-правовая база	– Указ Президента РФ от 09.05.2017 N 203 "О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы"; – Федеральный закон от 12.04.2010 N 61-ФЗ "Об обращении лекарственных средств"; – Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации"; – Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных"; – Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"; – Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; – Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации"; – Постановление Правительства РФ от 09.02.2022 N 140 "О единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения"; – Приказ Минздрава России от 24.12.2018 N 911н "Об утверждении Требований к государственным информационным системам в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинским информационным системам медицинских организаций и информационным системам фармацевтических организаций"; – Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 07.09.2020 N 947н "Об утверждении Порядка организации системы документооборота в сфере охраны здоровья в части ведения медицинской документации в форме электронных документов"; – Приказ ФФОМС от 07.04.2011 N 79 "Об утверждении Общих принципов построения и функционирования информационных

№ п/п	Раздел	Информация
		систем и порядка информационного взаимодействия в сфере обязательного медицинского страхования"; – Приказ территориального фонда обязательного медицинского страхования Краснодарского края от 01.07.2016 г. № 174-П "Об организации учета застрахованного прикрепленного населения на территории Краснодарского края с целью финансирования по подушевому нормативу"; – Положение о порядке информационного обмена в системе обязательного медицинского страхования на территории Краснодарского края (актуальная версия).

РЕГЛАМЕНТ ОБСЛУЖИВАНИЯ

1	НАЗНАЧЕНИЕ
1.1	Данный регламент предназначен для организации эффективного взаимодействия участников процессов получения и предоставления услуг. Регламент описывает механизмы взаимодействия с Центром обращений Исполнителя для решения возникающих у Заказчика вопросов, связанных с исполнением Контракта и работой в МИС «КПС «САМСОН» (конфигурация «Краснодарский край»).
2	ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ЗАЯВОК
2.1	Заявка направляется представителем Заказчика или Конечного пользователя (далее – Инициатор обращения) в Центр обращений Исполнителя одним из следующих способов: – с помощью обращения на адрес электронной почты: _____ (предпочтительный вариант) – с помощью обращения по телефону: _____
2.2	В случае изменения реквизитов Исполнителя, актуальные реквизиты будут опубликованы на Сайте Исполнителя: _____, также Исполнитель направит уведомление Инициаторам обращения по адресу электронной почты _____.
2.3	Заявка должна содержать следующую информацию: 1) Инициатор обращения: – Наименование организации; – ФИО Инициатора обращения; – Должность Инициатора обращения; – Номер телефона для связи; – Адрес электронной почты. 2) Заявка: – Краткое описание (тема Заявки); – Подробное описание Запроса или Инцидента (желательно приложение скриншотов и/или графических пояснений в форматах .jpg/.gif/.png) при этом одна Заявка должна содержать описание лишь одного Инцидента или Запроса. Заявка может содержаться в тексте письма отправляемого по электронной почте, либо может быть оформлена в виде прикрепленного к данному письму файла в одном из следующих редактируемых форматов офисных пакетов: *.rtf, *.doc, *.docx, *.odt, *.xls, *.xlsx. Тема отправляемого письма с Заявкой должна содержать краткое описание Заявки. В случае передачи Заявки по телефону, всю обязательную информацию о Заявке необходимо сообщить специалисту Центра обращений.
3	ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК
3.1	Каждой Заявке присваивается уникальный идентификатор (номер). Этот номер может быть запрошен Инициатором обращения в дальнейшем или использован для уточнения статуса обработки Заявки.
3.2	Специалист Центра обращений идентифицирует проблему, решает ее самостоятельно или, в случае необходимости, с привлечением дополнительных ресурсов (эскалация проблемы на иной уровень).
3.4	Специалист Центра предоставляет Инициатору обращения оперативное (временное или окончательное) решение проблемы, используя информацию,

	полученную в ходе локализации проблемы.
3.5	Решением проблемы может являться ответ на вопрос Инициатора обращения, локализация проблемы, рекомендации или план действий.
3.6	В случае предоставления окончательного решения проблем Заявка закрывается, при подтверждении успешного разрешения Инициатором обращения.
3.7	Если проблема решена в новой версии ПО, обновление рассматривается как предоставленное решение.
3.8	Основанием для закрытия Заявки в любом случае является: – предоставление Инициатору обращения исчерпывающего ответа в качестве Консультации или же окончательно подтвержденного решения по Запросам / Инцидентам; – обращение Инициатора обращения в Центр обращений с просьбой закрыть Заявку; – проблема вызвана некорректной работой ПО иного производителя; – Инициатор обращения не отвечает на уточняющие запросы специалистов Центра в течение 7 рабочих дней. В таком случае Заявка закрывается с предварительным уведомлением Инициатора обращения; – Заявка вне компетенции специалистов Центра, в таком случае Инициатору обращения будут даны рекомендации с переадресацией на соответствующий ресурс; – Заявка содержит Запрос на создание новых функциональных возможностей ПО или расширение текущих возможностей. В таком случае Заявка фиксируется и передается разработчикам для изучения возможности реализации в будущих версиях.
4	КЛАССИФИКАЦИЯ ЗАЯВОК
4.1	Все регистрируемые Заявки специалист Центра классифицирует по времени реакции и времени оказания Консультации или решения Запросов/Инцидентов
4.2	Время реакции на Заявку: – Критичная – остановка системы (невозможность работы с системой) или невыполнение (некорректное выполнение) системой важных функций которое может привести к невозможности работы одного или более подразделения Заказчика или Конечных пользователей услуг (более 50 пользователей); – Важная – некорректное исполнение системой некоторых функций, которое может привести к невозможности работы от 10 до 50 пользователей Системы; – Текущая – некорректное исполнение системой некоторых функций, которое может привести к невозможности работы от одного или 10 пользователей, или влекущее за собой искажение информации.
4.3	Время оказания Консультации или решения Запросов/Инцидентов: – 8 рабочих часов для обращений статуса «Критично» – 16 рабочих часов (по графику работы Исполнителя) для обращений статуса «Важно» – 40 рабочих часов (по графику работы Исполнителя) для обращений статуса «Текущее»
5	ОГРАНИЧЕНИЯ СЛУЖБЫ ОБРАЩЕНИЙ
5.1	Специалисты Центра не проводят консультации и работы, связанные с работой стороннего программного обеспечения.
5.2	Запросы на модификацию или изменение не связанные с дефектами ПО, регистрируются и передаются разработчику МИС «КПС «САМСОН» (конфигурация «Краснодарский край»). Сроки решения таких Запросов не сообщаются. Заявки связанные с изменением предметной области, появлением потребности в новых функциональных механизмах, учетной политики, регистрируются Исполнителем и передаются разработчику МИС для оценки возможности реализации, обновление МИС «КПС «САМСОН» (конфигурация «Краснодарский край») выполняется по отдельному договору и техническому заданию Заказчика.
5.3	Коммуникации Инициатора обращения и специалистов Центра должны соответствовать общепринятым нормам делового этикета. В случае нарушения норм

общения, специалист Центра вправе закрыть Заявку, как обращение, не подлежащую решению.

Заказчик:

Исполнитель:

Главный врач
ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника города-курорта
Геленджик» МЗ КК
_____ / Ю.Н.Парасиди

_____/_____/_____
ЭП