

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 К ИЗВЕЩЕНИЮ (ДОКУМЕНТАЦИИ)

ПРОЕКТ ДОГОВОРА

Договор на оказание услуг № _____

г. Омск

«_____» ноября 2026 г.

Акционерное общество «Пассажирсервис» (АО «Пассажирсервис»), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора Васильева Алексея Ивановича, действующей на основании Устава, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства на оказание услуг по техническому сопровождению программного обеспечения «Автоматизированная информационная система управления наземным пассажирским транспортом - АИС-УНПТ» (далее - «Система») (№4454 в реестре российского ПО, свидетельство Роспатента от 12.11.2024 № 2024686791), установленного у Заказчика (далее- Услуги).

1.2. Срок оказания услуг - с 01.01.2027 года по 31.12.2027 года.

1.3. Техническое сопровождение Исполнителем функционирующих у Заказчика Систем направлено на обеспечение непрерывной круглосуточной работы Систем Заказчика.

1.4. Состав программно-аппаратных средств Системы, подлежащих техническому сопровождению по настоящему договору, определяется Техническим заданием (Приложение № 1 к настоящему договору).

1.5. Содержание, объемы и требования к Исполнителю при оказании Услуг определяются условиями настоящего договора и Техническим заданием (Приложение № 1 к настоящему договору).

1.6. Исполнитель в течение всего срока действия договора бесплатно предоставляет обновления клиентского ПО Системы и обновляет серверное ПО Системы в рамках текущего релиза на условиях передачи неисключительных прав на использование ПО.

1.7. Настоящий договор заключен в соответствии с протоколом № _____ от _____ 2026 года.

2. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.

2.1. За оказанные Исполнителем Услуги Заказчик ежемесячно уплачивает Исполнителю плату в размере: _____ (_____) рублей ____ копеек, в т.ч. НДС/НДС не облагается. Цена договора составляет _____ (_____) рублей ____ копеек, в т.ч. НДС/НДС не облагается. Цена договора включает все расходы Исполнителя, связанные с исполнением обязательств по договору (налоги, сборы, таможенные платежи и т.п.).

2.2. Цена Договора является твердой, не может изменяться в ходе заключения и исполнения Договора, за исключением случаев, установленных Договором и (или) предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.3. Осуществление оплаты производится Заказчиком путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Оплата производится Заказчиком в течение 7 рабочих дней со дня подписания Заказчиком универсального передаточного документа (далее УПД), направленного Исполнителем по электронному документообороту (далее - ЭДО) и на основании счета Исполнителя.

3. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ.

3.1. Обязанности Исполнителя:

3.1.1. Оказывать Заказчику Услуги в соответствии с условиями настоящего договора.

3.1.2.Оперативно (по телефону, по электронной почте, через Интернет-сайт) консультировать специалистов Заказчика по вопросам эксплуатации программно-аппаратных средств Систем.

3.1.3.Оперативно устранять неисправности и сбои в работе программного обеспечения Систем, включая восстановление (при наличии технической возможности) информации в базах данных Систем.

3.1.4.Осуществлять консультации и техническую помощь специалистам Заказчика при переустановках и инсталляциях программного обеспечения Систем на серверах и рабочих станциях в аварийных и сбойных ситуациях, в том числе в режиме on-line (Интернет, ICQ).

3.1.5. Вносить изменения в рабочие инструкции пользователя при изменениях в технологии функционирования Систем, при модернизации или замене программного обеспечения Систем.

3.1.6.Осуществлять постоянное взаимодействие с компаниями - производителями бортового оборудования Систем в целях совершенствования архитектуры и программного обеспечения бортовой навигационно-связной аппаратуры, развития технологий управления и повышения надежности функционирования Систем, обеспечивая программную поддержку коммуникационных серверов при внедрении новых версий программ для бортовых контроллеров.

3.1.7.Оказывать техническую помощь специалистам Заказчика в настройках программно-аппаратных средств при переносах стационарных терминалов голосовой связи и компьютеров АРМ-специалистов в другое место.

3.1.8.Оказывать техническую помощь специалистам Заказчика при наращивании количества типовых АРМ в Системах без изменения текущей функциональности.

3.1.9.Оповещать Заказчика о новых возможностях Систем (по электронной почте, вывешиванием обновлений на сайте Исполнителя).

3.1.10. Проводить обучение специалистов Заказчика с организацией групп переподготовки и/или индивидуально.

3.1.11. Ежемесячно, по окончании месяца обслуживания, направлять Заказчику по ЭДО счет на оплату и УПД в срок, установленный пунктом 5.2. настоящего Договора.

3.2. Права Исполнителя:

3.2.1. Запрашивать и получать от Заказчика всю информацию, необходимую для полного, своевременного и качественного выполнения Работ/ оказания Услуг.

3.2.2. В необходимых случаях оказывать услуги по сопровождению, установленных у Заказчика программных средств Систем с выездом специалистов Исполнителя к Заказчику, при условии предварительного согласования с Заказчиком.

4. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ЗАКАЗЧИКА.

4.1. Обязанности Заказчика:

4.1.1.Обеспечивать эксплуатацию комплекса программно-аппаратных средств Систем в строгом соответствии с инструкциями и руководствами по эксплуатации.

4.1.2.Обеспечивать своевременного и точного выполнения требований утвержденных технологий и регламентов функционирования Системы.

4.1.3.Своевременно информировать Исполнителя о возникающих неисправностях и проблемах в работе комплекса программно-аппаратных средств Системы - по телефону, по электронной почте, по телефаксу, телефонограммой, письмом или курьером.

4.1.4.Оказывать помощь Исполнителю при оказании Услуг по настоящему договору путем предоставления специалистов по общесистемному программному обеспечению, вычислительным сетям, средствам связи и передачи данных и др. - по заявкам Исполнителя.

4.1.5. По просьбе Исполнителя анализировать и диагностировать сбойные ситуации в функционировании программно-аппаратных средств Систем по причинам нарушения инструкции и руководств по эксплуатации.

4.1.6. Обеспечивать в необходимых случаях доступ для специалистов Исполнителя по каналам передачи данных (Интернет) к программно-аппаратным средствам Систем Заказчика в целях проведения работ по техническому сопровождению комплекса.

4.2. Права Заказчика:

4.2.1. Проверять ход и качество Работ/ Услуг выполняемых /оказываемых Исполнителем в любое время, без непосредственного вмешательства в его деятельность.

4.2.2. Требовать от Исполнителя представления надлежащим образом оформленных документов, подтверждающих исполнение обязательств в соответствии с условиями настоящего Договора.

5. ПОРЯДОК И СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ.

5.1. Специалисты Исполнителя оказывают услуги по техническому сопровождению Системы следующим образом:

- а) в режиме наблюдений и профилактик;
- б) по заявкам, получаемым от Заказчика в соответствии с п.4.1.3, настоящего договора.

5.2. Следующие работы по развитию системы и по восстановлению работоспособности комплекса программно-аппаратных средств Систем не входят в стоимость Услуг по настоящему договору:

- доработки и разработки новых дополнительных программных модулей, режимов, процедур прикладного программно-технологического обеспечения Систем;
- обеспечение дополнительных (повторных), сверх уже реализованных на момент заключения настоящего договора, стыковок программных средств Систем с другими программными комплексами и задачами корпоративной информационно-управляющей системы Заказчика.

5.3. Работы по техническому сопровождению дополнительных, сверх указанных в Техническом задании (Приложение 1 настоящего договора), программных Систем, не входят в стоимость Услуг по настоящему договору.

5.4. Исполнитель обеспечивает время устранения неисправности в прикладном программно-технологическом обеспечении Систем в течение одного-двух календарных дней с момента получения сообщения от Заказчика.

6. ПОРЯДОК ПРИЕМА -ПЕРЕДАЧИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

6.1. Сдача и приемка оказанных услуг производится сторонами ежемесячно.

6.2. Сдача оказанных Исполнителем услуг и их приемка Заказчиком оформляется УПД, который составляется Исполнителем и направляется Заказчику по ЭДО в срок до 2 числа месяца, следующего за расчетным.

6.3. Заказчик в срок не более 3-х рабочих дней с момента получения от Исполнителя документов, подтверждающих оказание услуг в соответствии с настоящим договором, осуществляет их приемку по объему и качеству.

6.4. Приемка оказанных услуг осуществляется в г. Омску ул. Красный Путь д .84

6.5. Для проверки соответствия оказанных Исполнителем услуг условиям договора Заказчик обязан провести экспертизу. Экспертиза может проводиться Заказчиком своими силами или к ее проведению могут привлекаться эксперты, экспертные организации. Результаты такой экспертизы оформляются в виде заключения, которое подписывается экспертом, уполномоченным представителем экспертной организации и должно быть объективным, обоснованным и соответствовать законодательству Российской Федерации. В случае, если по результатам такой экспертизы установлены нарушения требований договора, не препятствующие приемке услуг, в заключении могут содержаться предложения об устранении данных нарушений, в том числе с указанием срока их устранения. При проведении экспертизы Заказчиком собственными силами результаты экспертизы о соответствии оказанных Исполнителем услуг условиям договора оформляются путем подписания УПД.

6.6. При приемке услуг по объему Заказчик проверяет соответствие объема (количества результата) оказанных услуг Исполнителем, объему, указанному в настоящем договоре, УПД.

6.7. При приемке услуг по качеству Заказчик проверяет соответствие качества (характеристик) услуг качеству (характеристикам) услуг, указанным в настоящем договоре, УПД.

6.8. В случае обнаружения недостатков услуг при приемке Исполнитель обязуется устранить их за свой счет, о чем стороны составляют соответствующий акт с указанием перечня недостатков, требующих устранения и сроках их устранения. При этом окончательная приемка услуг и подписание сторонами всех документов переносится на соответствующий срок устранения недостатков.

6.9. Заказчик вправе отказаться от приемки услуг в случае обнаружения недостатков, которые исключают возможность использования результата услуг по назначению и не могут быть устранены Исполнителем, о чем в срок не более 3-х рабочих дней с момента начала приемки услуг направляет Исполнителю в письменной форме мотивированный отказ.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых по настоящему договору обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. В случае просрочки исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных договором, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных договором, Исполнитель вправе потребовать уплаты неустойки (штрафа, пени). Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного договором, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного договором срока исполнения обязательства. Пеня устанавливается в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пеней ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации от не уплаченной в срок суммы.

7.3. За ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств по договору, за исключением просрочки исполнения обязательств. Исполнитель вправе потребовать уплаты штрафа в размере 1000 рублей.

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

7.5. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного договором, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного договором срока исполнения обязательства, в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пени ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации от цены договора, уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных договором и фактически исполненных Исполнителем.

7.6. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных договором, за исключением просрочки исполнения обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных договором, Исполнитель уплачивает штраф в размере 3 процентов цены договора (этапа).

7.7. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных договором. Исполнитель уплачивает штраф в размере 10 процентов от цены договора.

7.8. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного договором, которое не имеет стоимостного выражения (при

наличии в договоре таких обязательств), Исполнитель уплачивает штраф в размере 1 000 рублей.

7.9. Общая сумма начисленной неустойки (штрафов, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных договором, не может превышать цену договора. Общая сумма начисленной неустойки (штрафов, пени) за ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств, предусмотренных договором, не может превышать цену договора.

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

7.11. Уплата неустойки не освобождает стороны от выполнения принятых ими обязательств по настоящему договору в период его действия.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

8.1. Настоящий договор действует с 01.01.2027 г. и по 31.12.2027 г. (включительно), а в части исполнения Сторонами взятых на себя обязательств до полного исполнения.

8.2. Настоящий договор может быть изменен по соглашению сторон, путем подписания дополнительного соглашения к настоящему Договору.

8.3. Любая из сторон вправе расторгнуть настоящий договор в одностороннем порядке с письменным уведомлением другой стороны за 25 дней до установленного срока.

8.4. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из сторон.

9. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Заказчик

АО «Пассажирсервис»
Юридический (фактический) адрес: 644033,
Омская обл, Омск г, Красный Путь ул, д. 84
Тел. 8(3812)21-08-80
ИНН/КПП 5501285290/550101001
ОГРН 1245500001295
Расчетный счет 40702810345000091237 в
ОМСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ N 8634 ПАО
СБЕРБАНК
к/с 30101810900000000673
БИК 045209673

Исполнитель

Генеральный директор

_____ А.И. Васильев

МП

_____ ФИО

МП

Приложение № 1 к договору на
оказание услуг № _____ от «____»
ноября 2026 года

ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ

на оказание услуг по техническому сопровождению программного обеспечения «Автоматизированная информационная система управления наземным пассажирским транспортом - АИС-УНПТ» (№4454 в реестре российского ПО, свидетельство Роспатента от 12.11.2024 № 2024686791), в составе:

- Телематическая платформа для систем мониторинга на транспорте (далее - Телематика), свидетельство Роспатента от 12.11.2024 № 2024686791;
- Автоматизированная система диспетчеризация пассажирского транспорта (далее - Диспетчер), свидетельство Роспатента от 08.11.2024 № 2024686475;
- Автоматизированная система ведения реестра маршрутной сети (далее - Маршруты), свидетельство Роспатента от 18.11.2024 № 2024687343;
- Автоматизированная информационная система расчета расписаний движения пассажирского транспорта (далее - Расписания), свидетельство Роспатента от 11.11.2024 № 2024686604;
- Автоматизированная система контроля выполнения транспортной работы (далее - КВР) свидетельство Роспатента от 13.11.2024 № 2024686972;
- Автоматизированная система анализа пассажиропотоков на общественном транспорте (далее – Пассажиропотоки), свидетельство Роспатента от 08.11.2024 № 2024686474;
- Автоматизированная система обработки и анализа данных платежных транзакций от системы оплаты проезда с привязкой к данным о выполненной транспортной работе из системы диспетчеризации (далее - Транзакции), свидетельство Роспатента от 12.11.2024 № 2024686790;
- Автоматизированная система информирования пассажиров наземного транспорта (далее - Информирование), свидетельство Роспатента от 19.08.2025 № 2025681873;
- Автоматизированная система управления наземным пассажирским транспортом, пользовательский интерфейс (далее - АСУ-НПТ.Клиент), свидетельство Роспатента от 18.11.2024 № 2024687342.

1. СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.

- 1.1. Начало оказания услуг – 01.01.2027 г.
- 1.2. Окончание оказания услуг – 31.12.2027 г. (включительно).

2. ИСХОДНЫЕ УСЛОВИЯ.

В АО «Пассажирсервис» используется программное обеспечение для АСУ – НПТ на базе ПО «Автоматизированная информационная система управления наземным пассажирским транспортом» (№4454 в реестре российского ПО, свидетельство Роспатента от 12.11.2024 № 2024686791), в составе:

- Телематика;
- Диспетчер;
- Маршруты;
- Расписания;
- КВР;
- Пассажиропотоки;
- Транзакции;
- Информирование;
- АСУ-НПТ.Клиент.

3. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ.

Основным назначением оказываемых услуг является обеспечение непрерывной круглосуточной работы Систем Заказчика.

4. ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ.

4.1. Краткие технические и функциональные характеристики объекта закупки:

Услуги по техническому сопровождению программного обеспечения «Автоматизированная информационная система управления наземным пассажирским транспортом - АИС-УНПТ» в акционерном обществе «Пассажирсервис» направлены на обеспечение ведения единой баз данных паспортов маршрутов, расписаний движения, пассажиропотоков по маршрутам и непрерывного круглосуточного диспетчерского сопровождения перевозок наземным городским пассажирским транспортом в городе Омске.

4.1.1. Функциональные, технические и качественные характеристики объекта закупки:

4.1.1.1. Должно быть обеспечено выполнение Исполнителем обязанностей по техническому сопровождению программного обеспечения «Автоматизированная информационная система управления наземным пассажирским транспортом - АИС-УНПТ» (далее - Систем) в следующем объеме:

- мониторинг и наблюдение за функционированием Системы, выполнение профилактических работ, направленных на предотвращение сбойных ситуаций;
- ежемесячный контроль состояния и целостности баз данных Систем;
- дистанционное (по телефону, по электронной почте, через Интернет-сайт) консультирование специалистов Заказчика по вопросам эксплуатации программно-аппаратных средств Систем;
- оперативное устранение неисправностей и сбоев в работе программного обеспечения Систем, включая восстановление (при наличии технической возможности) информации в базах данных Систем;
- переустановки и инсталляции программного обеспечения Систем на серверах баз данных в аварийных и сбойных ситуациях;
- консультации по переустановке или установке новых версий программного обеспечения автоматизированных рабочих мест Систем, при необходимости - с выездом специалистов Исполнителя к Заказчику;
- оказание помощи специалистам Заказчика в настройках программно-аппаратных средств, при переносах стационарных терминалов голосовой связи и компьютеров АРМ-специалистов в другое место;
- оказание технической помощи специалистам Заказчика по подключению к серверам Систем различных моделей бортовых навигационно - связных терминалов на базе ГЛОНАСС/GPS при условии поддержки терминалами протокола передачи EGTS;
- доработка имеющихся в системе отчетных форм под нужды Заказчика;
- внесение изменений в рабочие инструкции пользователя при изменениях в технологиях функционирования Систем, при модернизации программного обеспечения Систем (существующие на момент заключения договора инструкции должны быть актуализированы в течении срока действия договора);
- проведение обучений специалистов Заказчика с организацией групп переподготовки и/или индивидуально по дополнительным заказам пользователей;
- реализация стыковок программных средств Систем с другими программными комплексами и задачами корпоративной информационно-управляющей системы акционерного общества «Пассажирсервис»;
- взаимодействие с компаниями, выполняющими работы по созданию резервной серверной площадки в целях обеспечения оперативного переключения функциональных возможностей системы между основной и резервной серверной площадкой;
- оповещение Заказчика о новых возможностях Систем (по электронной почте);

- оказание консультаций пользователям по работе АРМ и системы в целом. Следующие работы не входят в стоимость работ по настоящему договору и выполняются по дополнительным соглашениям или договорам:

установки и инсталляции операционных систем на сервере баз данных и на рабочих станциях;

- доработка и разработка новых дополнительных программных модулей, режимов, процедур прикладного программно-технологического обеспечения Систем;

- обеспечение дополнительных интеграционных модулей, сверх уже реализованных на момент заключения настоящего договора, обеспечивающих взаимодействие программных средств Систем с другими программными комплексами и задачами корпоративной информационно-управляющей системы Заказчика.

4.1.1.2. Устранение сбоев, выявленных в работе программного обеспечения Систем, проводится при условии наличия в Системах сохраненных баз данных или их актуальных копий. Ресурсы для проведения операций резервного копирования баз данных предоставляются Заказчиком.

4.1.2. Неисправности и сбои Систем:

4.1.2.1. Неисправностью (сбоем) Систем считается событие, выявленное сотрудниками Заказчика либо Исполнителя, которое привело к следующему:

- к невыполнению предусмотренных Системами функций в отчетах, приложениях, блоках и разделах Систем, зафиксированное в пользовательской либо серверной части Систем;

- к отсутствию или неверному отображению информации в АРМ и отчетах;

- к появлению в предусмотренных Системами случаях стандартного сообщения о возникшей ошибке;

- к прекращению либо несвоевременной передаче (приему) Системами согласованных Сторонами данных на (от) сервера сторонних организаций.

4.1.3. Критические неисправности и сбои Системы:

4.1.3.1. Критической неисправностью Систем считается событие, которое привело к следующему:

- к полному отказу в функционировании серверной части Систем;

- к прекращению приема Системой навигационной информации от транспортных средств Заказчика, а также от транспортных средств или серверов сторонних организаций.

4.1.3.2. Сбоем не является:

- отсутствие в Системах функционала, требующегося Заказчику и не зафиксированного в Техническом задании на Системы;

- ошибка, связанная с неумением пользователей работать с компьютером или с установленным программным обеспечением Систем;

- несоответствие промышленного интерфейса Систем представлениям и пожеланиям пользователей;

- недостаточное знание функционала Систем пользователями.

4.2. Конфиденциальность содержания баз данных

4.2.1. Исполнитель обязуется обеспечить конфиденциальность содержания баз данных Систем Заказчика.

4.2.2. Исполнитель обязуется не вносить дополнения и/или изменения в серверную часть Систем, или устанавливать программные модули, использующие информацию системы Заказчика, без разрешения Заказчика.

4.2.3. Исполнитель обязуется не предоставлять и не передавать третьим лицам доступ к Системам.

4.3. Порядок оказания услуг:

4.3.1. Исполнителем назначается квалифицированный сотрудник, осуществляющий персональную поддержку Заказчика (персональный менеджер проекта). Заказчиком назначается квалифицированный сотрудник, ответственный за взаимодействие с Исполнителем при исполнении настоящего договора. Исполнителю направляется информация о контактных данных ответственного лица (включая телефон и электронную почту).

4.3.2. Для стабильного функционирования системы Заказчик обеспечивает:

- эксплуатацию комплекса программно-аппаратных средств Системы в строгом соответствии с инструкциями и руководствами по эксплуатации;
- своевременное и точное выполнение требований утвержденных технологий и регламентов функционирования Системы;
- своевременное информирование Исполнителя о возникающих неисправностях и проблемах в работе комплекса программно-аппаратных средств Системы по телефону и(или) электронной почте;
- при возникновении неисправности Системы проверку работы внутренней инфраструктуры Заказчика, включая общесистемное программное обеспечение, вычислительные сети, средства связи и передачи данных.
- оказание помощи Исполнителю по его запросу при выполнении работ по настоящему договору путем участия специалистов Заказчика по общесистемному программному обеспечению, вычислительным сетям, средствам связи и передачи данных и др. в процессе выполнения восстановительных работ на серверном либо клиентском оборудовании Заказчика;
- организацию по запросу Исполнителя совместно со специалистами Исполнителя анализа и диагностики сбойных ситуаций в функционировании программно-аппаратных средств Системы, в том числе и по причинам нарушения инструкций и руководств по эксплуатации;
- в необходимых случаях доступ для специалистов Исполнителя по каналам передачи данных (Интернет) к программно-аппаратным средствам Системы Заказчика в целях проведения работ по техническому сопровождению комплекса.
- дополнительные вычислительные мощности для поддержания работоспособности прикладной автоматизированной навигационной Системы при возникновении проблем с задержками времени обработки данных в Системе по причинам значительного увеличения количества контролируемых специальных машин и механизмов.

4.4. Прием и регистрация обращений Заказчика:

4.4.1. Прием и регистрация обращений Заказчика осуществляется по телефону и электронной почте.

4.4.2. Прием и регистрация обращений Заказчика о критических неисправностях Системы, предусмотренных в п. 4.1.3, настоящего Технического задания, осуществляется в режиме 24 часа 7 дней в неделю.

4.4.3. Прием и регистрация обращений Заказчика о неисправностях Системы, предусмотренных пунктом 4.1.2 настоящего Технического задания, а также заявок на проведение иных работ, предусмотренных настоящим Техническим заданием, в рабочие дни с 9:00 до 18:00 (по МСК).

4.4.4. При приеме и регистрации обращения Заказчика, направляемого по телефону либо электронной почтой, обращению присваивается уникальный регистрационный номер, который сообщается Заказчику.

4.5. Сроки устранения неисправности и сбоя Системы:

4.5.1. В случае поступления заявки о критической неисправности, предусмотренной пунктом 4.1.3 настоящего Технического задания, Исполнитель обязан приступить к устранению неисправности:

- при поступлении заявки с 8:00 до 17:00 - не позднее 3 часов с момента ее поступления (по МСК);

- при поступлении заявки после 17:00 - не позднее 9:00 следующего дня (по МСК).

4.5.2. В случае поступления заявки о неисправности, предусмотренной пунктом 4.1.2 настоящего технического задания, Исполнитель обязан приступить к устранению неисправности не позднее 1 рабочего дня с момента ее поступления.

4.5.3. Время устранения неисправности Системы с момента получения сообщения от Заказчика:

- при поступлении заявки в рабочий день - не более 24 (двадцати четырех) часов;
- при поступлении заявки в выходной день - не более 48 (сорока восьми) часов.

В случае, если работы по устранению сбоев и неисправностей по объективным причинам занимают срок более указанного в настоящем пункте, Исполнитель обязан уведомить об этом Заказчика в письменном виде по электронной почте с указанием причин задержки и предварительных сроков окончания работ. При этом максимальные сроки работ не могут превышать 3 (трех) календарных дней от момента получения сообщения о неисправности.

4.5.4. В случае если для устранения сбоя Системы требуется выполнение Заказчиком действий, предусмотренных пунктом 4.3 настоящего Технического задания, срок работ может быть продлен. При этом срок продлевается на время, прошедшее с момента информирования Исполнителем Заказчика о необходимости выполнения таких действий до момента информирования Заказчиком Исполнителя о завершении указанных действий.

4.5.5. По окончании устранения неисправности Системы или иных работ Исполнитель уведомляет об этом Заказчика по электронной почте. В уведомлении должны быть указаны:

- причины возникновения сбоя, ошибки;
- рекомендации Заказчику по настройке Системы (по усмотрению Исполнителя).

4.5.6. По окончании устранения критической неисправности Системы Исполнитель уведомляет об этом ответственного исполнителя заказчика по телефону. По факту проведения работ по заявкам должны производиться соответствующие записи в журнале регистрации заявок и их исполнения.

4.5.7. В случае если Исполнитель уведомил Заказчика о выполнении работ, устранении неисправностей и т.п., а Заказчик в результате проверки установил, что неисправности не устранены, либо работы проведены некачественно, Заказчик уведомляет об этом Исполнителя по электронной почте либо по телефону. При получении такого уведомления от Заказчика Исполнитель обязан возобновить работы по устранению неисправности:

- в течение 3 часов для критических неисправностей Системы, указанных в пункте 4.1.3 настоящего Технического задания;
- не позднее 9:00 следующего рабочего дня для иных неисправностей, не предусмотренных пунктом 4.1.3 настоящего Технического задания (по МСК).

4.5.8. Работы, предусмотренные настоящим Техническим заданием, но не являющиеся устранением неисправностей Системы, производятся Исполнителем в сроки, согласованные с Заказчиком, при этом Исполнитель должен приступить к работе не позднее 3 рабочих дней с момента подачи заявки Заказчиком.

5. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.

5.1. Техническое сопровождение серверного и клиентского прикладного программного обеспечения прикладных программных комплексов Систем должно осуществляться на объектах Заказчика - в акционерном обществе «Пассажисервис» - удаленно с использованием каналов передачи данных.

5.2. Специалисты Исполнителя выполняют работы по техническому сопровождению Систем:

- в режиме наблюдений и профилактик;
- путем удаленного подключения к прикладному программному обеспечению (ПО) Систем в целях мониторинга состояния и состава ПО, а также для устранения сбоев и неисправностей по заявкам Заказчика;
- путем оперативного вмешательства в работу программных средств Систем по заявкам, получаемым от Заказчика.

5.3. Исполнитель обязуется развернуть на своих вычислительных мощностях, с организованным доступом специалистов АО «Пассажирсервис» и Исполнителя, программный комплекс Redmine - открытое серверное веб-приложение для управления задачами и отслеживания ошибок.

5.4. Исполнитель обязан незамедлительно и безвозмездно устранять допущенные недостатки при выполнении работ по настоящему Техническому заданию, а также в случае причинения инфраструктуре Заказчика ущерба.

5.5. Участник размещения заказа должен обладать всеми необходимыми лицензиями в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации на виды деятельности, связанные с оказанием услуг по договору.

5.6. Непосредственно до начала оказания услуг Исполнитель обязан документально подтвердить исключительные права на программное обеспечение «Автоматизированная информационная система управления наземным пассажирским транспортом - АИС-УНПТ» (№4454 в реестре российского ПО, свидетельство Роспатента от 12.11.2024 № 2024686791), в составе:

- Телематика;
- Диспетчер;
- Маршруты;
- Расписания;
- КВР;
- Пассажиропотоки;
- Транзакции;
- Информирование;
- АСУ-НПТ.Клиент.

5.6.1. Для подтверждения исключительных прав на данное программное обеспечение Исполнитель может предоставить один из следующих документов:

- копию документа, подтверждающего, что Исполнитель является правообладателем вышеуказанного программного обеспечения (понятие правообладатель используется в смысле ст. 1229 Гражданского кодекса Российской Федерации).
- копия лицензионного договора с правообладателем программного обеспечения предоставляющий Исполнителю полномочия, необходимые и достаточные для оказания услуг по Договору;
- копия сублицензионного договора с лицом, с которым правообладатель программного обеспечения заключил договор, предоставляющий Исполнителю полномочия, необходимые и достаточные для оказания услуг по Договору.

6. Подписи Сторон

Заказчик

Исполнитель

АО «Пассажирсервис»

Генеральный директор

_____/А.И. Васильев/
МП

_____/ФИО/
МП