**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО**

**«ПАССАЖИРСКАЯ КОМПАНИЯ «САХАЛИН»**

**АО «ПКС»**

**АУКЦИОННАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ**

**Открытый аукцион № 27718/ОАЭ-АО «ПКС»/2018/ХАБ**

Южно-Сахалинск

2018 г.

Содержание:

Часть 1: Условия проведения закупки

Часть 2: Сроки проведения закупки, контактные данные

Часть 3: Порядок проведения закупки

Приложения:

1. Техническое задание
2. Проект(ы) договора(ов)
3. Требования к банкам, чьи гарантии АО «ПКС»принимает для обеспечения заявки
4. Требования к банкам, чьи гарантии АО «ПКС»принимает для обеспечения исполнения договора
5. Формы документов, предоставляемых в составе заявки участника:
	1. Форма заявки участника
	2. Форма технического предложения участника
	3. Форма расписки о получении оригинала банковской гарантии в качестве обеспечения заявки
	4. Форма плана привлечения к исполнению договора субподрядчиков (соисполнителей) из числа субъектов малого и среднего предпринимательства
	5. Форма декларации о соответствии критериям отнесения к субъектам малого и среднего предпринимательства
	6. Форма сведений об опыте оказания услуг

УТВЕРЖДАЮ

Председатель комиссии по осуществлению закупок АО «ПКС»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д.В.Акжигитов

«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 г.

# Часть 1. Условия проведения закупки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Параметры конкурентной закупки** | **Условия конкурентной закупки** |
| 1.1. | Способ проведения конкурентной закупки | Открытый аукцион в электронной форме № 27718/ОАЭ-АО «ПКС»/2018/ХАБ. |
| 1.2. | Предмет конкурентной закупки | Оказание информационных услуг по сопровождению программно-аппаратного комплекса «Многофункциональная система для оформления и валидации проездных документов (билетов)».  |
| 1.3. | Особенности участия в закупке | Особенности участия не предусмотрены. |
| 1.4. | Антидемпинговые меры | Антидемпинговые меры не предусмотрены. |
| 1.5. | Обеспечение заявок | Обеспечение заявок не предусмотрено. |
| 1.6. | Обеспечение исполнения договора | Обеспечение исполнения договора не предусмотрено. |
| 1.7. | Приоритет услуг, оказываемых российскими лицами, по отношению к услугам, оказываемым иностранными лицами | Приоритет не установлен. |
| 1.8. | Квалификационные требования к участникам закупки | Участник должен иметь опыт по фактически оказанным услугам по сопровождению автоматизированных систем программно-аппаратных комплексов по оформлению проездных документов, стоимость которых составляет не менее 20% (двадцати процентов) начальной (максимальной) цены договора без учета НДС, установленной в приложении № 1 к аукционной документации. При этом учитывается стоимость всех оказанных участником закупки (с учетом правопреемственности) услуг (по выбору участника закупки) по сопровождению автоматизированных систем программно-аппаратных комплексов по оформлению проездных документов*.* В подтверждение опыта оказания услуг участник в составе заявки представляет:- документ по форме 5.6 приложения № 5 к аукционной документации о наличии требуемого опыта;и- акты об оказании услуг;и- договоры оказания услуг (представляются все листы договоров со всеми приложениями);- копии документов, подтверждающих правопреемство в случае предоставления в подтверждение опыта договоров, заключаемых иными лицами, не являющимися участниками закупки (договор о правопреемстве организации, передаточный акт и др.).Документы должны быть сканированы с оригинала, нотариально заверенной копии или копии документа, заверенного подписью уполномоченного лица и печатью, при ее наличии. |
| 1.9. | Техническое задание | Сведения о наименовании закупаемых услуг, их количестве (объеме), единичных расценках (указывается при необходимости), начальной (максимальной) цене договора, расходах участника, нормативных документах, согласно которым установлены требования, технических и функциональных характеристиках услуги, требования к их безопасности, качеству, к результатам, иные требования, связанные с определением соответствия оказываемой услуги потребностям заказчика, место, условия и сроки оказания услуг, форма, сроки и порядок оплаты изложены в техническом задании, являющемся приложением № 1 к аукционной документации. |
| 1.10. | Изменение количества предусмотренных договором товаров, объема работ, услуг при изменении потребности | Изменение количества предусмотренных договором объема услуг при изменении потребности в услугах на оказание которых заключен договор, допускается в пределах 30% от начальной (максимальной) цены договора (цены лота) без учета НДС. |
| 1.11. | Выбор победителя | По итогам конкурентной закупки определяется один победитель. |
| 1.12. | Количество договоров и их виды | По итогам конкурентной закупки заключается 1 договор на оказание услуг. |
| 1.13. | Особые условия заключения и исполнения договора | Не установлены. |

## Часть 2. Сроки проведения закупки, контактные данные

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Параметры закупки** | **Сведения о закупке** |
| 2.1. | Сведения о заказчике | Заказчик – АО «Пассажирская компания «Сахалин» (АО «ПКС»).Место нахождения заказчика: 693000, Россия, Сахалинская область, г. Южно-Сахалинск, ул. Вокзальная 54-А.Почтовый адрес заказчика: 693000, Россия, Сахалинская область, г. Южно-Сахалинск, ул. Вокзальная 54-А.Адрес электронной почты: oao@pk-sakhalin.ru.Номер телефона: 8 (4242) 71-32-52 (доб.129), 71-45-54 (доб.128), 71-45-55 (доб.129).Организатор: ОАО «РЖД» в лице Хабаровского регионального отделения Центра организации закупочной деятельности – структурного подразделения ОАО «РЖД».Контактные данные:Контактное лицо: ведущий специалист Медведев Александр Викторович. Адрес электронной почты: RCKZ\_MedvedevAV@dvgd.ru. Номер телефона: 8(4212) 38-46-92. Номер факса:8-(4212)-91-16-54, 8-(4212)-38-42-93. |
| 2.2. | Порядок, место, дата начала и окончания срока подачи заявок, вскрытие заявок | Заявки в электронной форме *(части заявок в электронной форме)* подаются в порядке, указанном в пункте 3.18 аукционной документации, на универсальной электронной торговой площадке(далее – электронная площадка, ЭТЗП, сайт ЭТЗП). При подаче  заявки (части заявки) в электронной форме общий объём электронных документов не должен превышать  600 Мегабайт.Дата начала подачи заявок – с момента опубликования извещения и аукционной документации в Единой информационной системе в сфере закупок (далее – единая информационная система), на сайте [www.rzd.ru](http://www.rzd.ru) (раздел «Тендеры»)и на сайте ЭТЗП, а также на официальном сайте Заказчика[www.pk-sakhalin.ru](http://www.pk-sakhalin.ru) (раздел «Сотрудничество») *–* **«27» декабря 2018 года*.***Дата окончания срока подачи заявок – **02:00 часа московского времени** **«21» января 2019 года*.*****Вскрытие заявок** осуществляется по истечении срока подачи заявокв **02:00 часа московского времени** на ЭТЗП (на странице данного открытого аукциона на сайте <https://etp.comita.ru>)**«21» января 2019 года*.*** |
| 2.3. | Место и дата рассмотрения заявок участников аукциона, проведения аукциона  | **Рассмотрение аукционных заявок** осуществляется **«28» января 2019 года**в **03:00 часа московского времени** по адресу: Сахалинская область, г. Южно-Сахалинск, ул. Вокзальная 54-А.Проведение аукциона осуществляется **в 09:00 часов московского времени** **«30» января 2019 года** на ЭТЗП (на странице данного открытого аукциона на сайте <https://etp.comita.ru>), в электронной форме в личном кабинете участника электронных процедур*.* |
| 2.4. | Порядок направления запросов на разъяснение положений конкурсной документации и предоставления разъяснений положений конкурсной документации | Порядок направления запросов на разъяснение положений аукционной документации и предоставления разъяснений положений аукционной документации указан в пункте 6.2 аукционной документации.Срок направления участниками запросов на разъяснение положений аукционной документации: с «27» декабря 2018 г. по «16» января2019 г. (включительно).Дата начала срока предоставления участникам разъяснений положений аукционной документации: «27» декабря 2018 г.Дата окончания срока предоставления участникам разъяснений положений аукционной документации: «18» января 2019 г. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1к аукционной документации |

**Техническое задание**

|  |
| --- |
| 1. **Наименование закупаемых услуг, их количество (объем), цены за единицу услуги и начальная (максимальная) цена договора** |
| **Наименование услуги** | **Ед.****изм.** | **Кол-во (объем)** | **Цена за единицу, руб. без учета НДС** | **Всего,** **руб. без учета НДС** | **Всего,** **руб. с учетом НДС** |
| **Оказание информационных услуг по сопровождению программно-аппаратного комплекса «Многофункциональная система для оформления и валидации проездных документов (билетов)»,** в том числе: | **усл.ед.** | **840** | - | **1 533 422,52** | **1 840 107,02** |
| Предоставление круглосуточной «горячей линии» по приему заявок от диспетчера Заказчика (Call-центр) ТС | усл.ед. | 24 | 1 108,38 | 26 601,12 | 31 921,34 |
| Предоставление круглосуточной «горячей линии» по приему заявок от диспетчера Заказчика (Call-центр) АРМ кассира | усл.ед. | 24 | 1 108,38 | 26 601,12 | 31 921,34 |
| Предоставление круглосуточной «горячей линии» по приему заявок от диспетчера Заказчика (Call-центр) ККТ «МК-35Ф» | усл.ед. | 780 | 712,53 | 555 773,40 | 666 928,08 |
| Сопровождение нормативно-справочной информации | усл.ед. | 12 | 77 037,24 | 924 446,88 | 1 109 336,26 |
| **Порядок формирования начальной (максимальной) цены** | Начальная (максимальная) цена договора включаетвсе возможные расходы Исполнителя, связанные с выполнением своих обязательств по оказанию Услуг, включая в себя все налоги, сборы и пошлины, предусмотренные законодательством РФ.  |
| **2. Требования к услугам** |
| Оказание информационных услуг по сопровождению программно-аппаратного комплекса «Многофункциональная система для оформления и валидации проездных документов (билетов)» | Нормативные документы, согласно которым установлены требования | Требования к услугам не установлены документами, применяемыми в национальной системе стандартизации. |
| Технические и функциональные характеристики услуг | **1. Информационные услуги**1.1. Информационные услуги осуществляются путем устного консультирования сотрудников Заказчика, его клиентов или потенциальных потребителей (далее – абонент) по многоканальному телефону центра технической поддержки исполнителя по вопросам связанным с работой программно-аппаратного комплекса, в части АРМ-кассира и ТС, а также путем составления справок о причинах возникновения ошибки при эксплуатации. Звонки абонентов на многоканальный телефон центра технической поддержки исполнителя из всех регионов России, как с мобильных, так и со стационарных телефонов, должны быть бесплатными для абонентов.1.2. Информационные услуги должны оказываться круглосуточно семь дней в неделю. В случае невозможности принять вызов, должна производиться автоматическая регистрация обращений абонентов с использованием голосового меню для последующей обработки и выполнения обратного звонка в рабочее время по номеру, указанному абонентом, при соответствующем запросе абонента.1.3. Оказание информационных услуг должно начинаться в момент соединения средств связи абонента со средствами связи исполнителя, после чего абонент выбирает конкретное направление консультирования, руководствуясь указаниями голосового меню. Информационные услуги, должны включать в себя в том числе:- консультации по инженерно-техническому обслуживанию;- консультации по инженерно-техническому обслуживанию выделенных рабочих мест;- консультации по порядку работы и использованию ее функций;- обработку статистики поступивших запросов;- предоставление заказчику уведомления о необходимости выполнения работ по диагностике и возможному ремонту оборудования;- формирование справок о причинах возникновения ошибки;- формирование отчетных документов.Консультирование по избранному абонентом направлению должно производиться в соответствии с типовыми сценариями, утвержденными Заказчиком, при этом отклонение оператора от типового сценария возможно в случае возникновения не предусмотренной сценарием ситуации. В случае отклонения от типового сценария оператор должен производить консультирование исходя из содержания запроса и предусмотренного эксплуатационной документацией порядка.**2. Услуги по сопровождению нормативно-справочной информации****2.1. Администрирование сервера баз данных Системы:**- мониторинг работоспособности серверного оборудования и программного обеспечения в круглосуточном режиме;- своевременное обнаружение, решение инцидентов в работе программного обеспечения в круглосуточном режиме;- аудит загрузки/быстродействия ресурсов сервера и инцидентов, выработка рекомендаций по проведению реконфигурации сервера;- обеспечение жизнедеятельности и доступности сервера на программном уровне;- обновление ядра и модулей ядра ОС, применение необходимых настроек и обновление прикладного программного обеспечения;- организация резервного копирования и восстановления данных Системы и прикладного программного обеспечения;- разработка рекомендаций по изменению конфигурации и установке/обновлению прикладного ПО;- восстановление/инсталляция SQL-сервера, восстановление клиентских частей SQL-сервера;- оценка работоспособности JOBов, репликаций, целостности баз данных;- проверка работоспособности резервного копирования баз данных;- удаление устаревших данных;- проверка на наличие вирусов, удаление вирусов, восстановление поврежденных файлов;- восстановление ядра операционной системы и профиля конфигурации активного сетевого оборудования после сбоя.**Требования к оказанию услуг:**- мониторинг серверов в круглосуточном режиме;- ежедневное резервное копирование баз данных Системы и прикладного программного обеспечения;- мониторинг загрузки и функционирования серверов для обеспечения максимальной производительности в круглосуточном режиме;- обеспечение жизнедеятельности и доступности сервера на программном уровне.- использование серверного веб - приложения для управления задачами Redmine (RM) или его эквивалента для официального обмена информацией в ходе взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем. Исполнитель обеспечивает выдачу Заказчику логинов и паролей для доступа к веб-приложению в течение 1 (одного) рабочего дня с даты подписания Договора.**2.2. Сопровождение нормативно-справочной информации Системы:**- поддержание тарифов на пригородные поезда в актуальном состоянии согласно данных предоставляемых Заказчиком;- поддержание в актуальном состоянии базы данных станций, своевременное изменение километровых расстояний, изменений кодов «Экспресс» (ввод по тем станциям, по которым не заведен) согласно данных предоставляемых Заказчиком;- поддержание расписания движения пригородных поездов в актуальном состоянии, своевременный переход с зимнего на летнее расписание и обратно, изменение маршрутов, отмена поезда, изменение графика движения, изменение составности согласно данных предоставляемых Заказчиком;- поддержание системы льгот в актуальном состоянии при продаже билетов согласно данных предоставляемых Заказчиком;- сопровождение, поддержка в актуальном состоянии логинов/паролей пользователей Системы;- генерация сертификатов безопасности для клиентских устройств по заявкам Заказчика;- обработка и заведение телеграмм от Заказчика;- изменение зонной конфигурации;- добавление/удаление пользователей, клиентских устройств нижнего уровня Системы с выдачей сертификатов безопасности и логинов и паролей пользователей;- разовые услуги, в том числе решение инцидентов, связанных с неверной НСИ.**Требования к оказанию услуг:**- использование серверного веб - приложения для управления задачами Redmine (RM) или его эквивалента для официального обмена информацией в ходе взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем;- своевременное заведение актуальных изменений стоимости проезда согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 15 (пятнадцать) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений;- изменение параметров справочника станций, изменение зонной конфигурации станций согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 15 (пятнадцать) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений;- изменение расписания (переход с зимнего расписания на летнее и с летнего на зимнее) согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 20 (двадцать) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений;- изменение маршрутов, отмена/введение поездов, изменение графиков движения согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 15 (пятнадцать) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений;- обработка поступивших телеграмм согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 3 (три) дня до предполагаемой даты вступления в силу изменений;- ведение справочника актуальных льгот на пригородные перевозки согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 15 (пятнадцать) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений;- разовая корректировка НСИ по заявлениям Заказчика за 3 (три) дня до предполагаемой даты вступления в силу изменений;- работа с пользователями: заведение информации о пользователях в Системе (пользователей АРМ Верхнего уровня, учетных записей билетных кассиров), выдача логинов паролей пользователей с соответствующими правами доступа к Системе, удаление пользователей из системы, смена или повторная выдача логинов паролей к системе;- работа с клиентскими устройствами: введение новых устройств в эксплуатацию, генерация сертификатов безопасности для клиентских устройств, изменение мест расположения устройств;- корректировка НСИ по заявлениям Заказчика.**2.3. Сопровождение обновлений программного обеспечения (ПО) Системы:**- мониторинг и контроль своевременного обновления ПО Системы до текущей версии;- выкладка обновлений ПО Системы при выходе новой версии (релиза):- выкладка обновлений Системы при выходе новых ревизий;- создание или корректировка эксплуатационной документации по вышедшему релизу или новым ревизиям.Процедура обновления ПО Системы включает в себя:- обновление Сервера (включая АРМ ВУ);- обновление Стационарных касс;- обновление Мобильных касс;- обновление Терминалов самообслуживания.**Требования к оказанию услуг:**- доведение до Заказчика информации о новой версии ПО или ревизии;- согласование даты и времени обновления с Заказчиком;- заблаговременное предоставление Заказчику эксплуатационной документации по внесенным изменениям и дополнительному функционалу Системы;- выполнение специального алгоритма обновления НО: первоначальное обновление ПО только на клиентских устройствах «бета-ветки» (тестирование на ограниченном количестве устройств в шаговой доступности от обслуживающего персонала Заказчика), затем - на клиентских устройствах «каппа-ветки» (нагрузочные испытания на станциях с повышенным пассажиропотоком), и только после этого - на всех клиентских устройствах Заказчика;- использование серверного веб - приложения для управления задачами Redmine (RM) или его эквивалента для официального обмена информацией в ходе взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем.**2.4. Сопровождение нормативно-справочной информации абонементных билетов в поездах пригородного сообщения:**- администрирование и поддержание в актуальном состоянии справочника километровых, зонных и матричных тарифов на абонементные проездные документы согласно данным, предоставляемым Заказчиком;- администрирование и поддержание в актуальном состоянии справочника видов и типов абонементов согласно данным, предоставляемым Заказчиком;- администрирование и поддержание в актуальном состоянии справочника привязок применяемых льгот и маршрутов для видов абонементов согласно данным, предоставляемым Заказчиком;- администрирование и подержание в актуальном состоянии справочника привязок абонементов по типам устройств согласно данным, предоставляемым Заказчиком.**Требования к оказанию услуг:**- использование облачного сервиса Redmine (или эквивалент) для официального обмена информацией в ходе взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем;- внесение актуальных изменений в справочник километровых, зонных и матричных тарифов на абонементные проездные документы предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 20 (двадцати) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений;- внесение актуальных изменений в справочник видов и типов абонементов в течение 10 (десяти) календарных дней с момента предоставления Заказчиком соответствующих данных;- администрирование и поддержание в актуальном состоянии справочника привязок применяемых льгот и маршрутов для видов абонементов согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 10 (десять) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений;- внесение актуальных изменений в справочник привязок абонементов по типам устройств согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 10 (десять) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений.**2.5. Мониторинг терминалов самообслуживания и стационарных касс в части транзакций оплаты услуг («Киберплат»):**- в АРМ Администратора Системы (АС) проведение «зависших» платежей;- в АРМ АС проверка статуса платежа;- в АРМ Финансовой Отчетности проверка статуса платежа;- проверка платежа на сайте Киберплат (при условие предоставления соответствующего доступа Заказчиком);- анализ непрошедших платежей но заявлениям пассажиров, удалённая перезагрузка терминалов самообслуживания, проверка статуса платежа, перепроведение «зависших» платежей;- анализ log-файлов, разбор ситуации с разработчиками, удаление проблемного платежа, возврат через заявление от пользователя.**Требования к оказанию услуг:**- проведение «зависших» платежей в ежедневном порядке;- проверка статусов платежей в АРМ Верхнего уровня, в случае невозможности проведения «зависших» или непринятых платежей проверка платежа на сайте Киберплат (при условии предоставления соответствующего доступа Заказчиком);- анализ непрошедших платежей по заявлениям пассажиров, удалённая перезагрузка терминалов самообслуживания, проверка статуса платежа, перепроведение «зависших» платежей в ежедневном порядке;- анализ log-файлов, разбор ситуации с разработчиками, удаление проблемного платежа, подготовка соответствующих актов в течение пяти рабочих дней с момента поступления обращения. |
|  |
| **3. Требования к результатам** |
| Исполнитель ежемесячно до 05 (пятого) числа месяца, следующего за расчетным, направляет Заказчику подписанный со своей стороны Акт оказанных услуг в 2-х экземплярах и счет-фактуру (1 экз.). |
| **4.****Место, условия и порядок оказания услуг** |
| Место оказания услуг | г. Южно-Сахалинск, ул. Вокзальная д.54-А. |
| Условия оказания услуг | Информационные услуги должны оказываться круглосуточно семь дней в неделю.Круглосуточный мониторинг работоспособности серверного оборудования и программного обеспечения в круглосуточном режиме. |
| Срок оказания услуг | С момента подписания настоящего Договора по 31 декабря 2019 года. |
| **5. Форма, сроки и порядок оплаты** |
| Форма оплаты | Оплата осуществляется в безналичной форме путем перечисления средств на счет контрагента. |
| Авансирование | Авансирование не предусмотрено. |
| Срок и порядок оплаты | Оплата оказанных Услуг производится Заказчиком в течение 45 (сорока пяти) календарных дней с даты получения от Исполнителя полного комплекта документов: подписанного акта сдачи-приемки оказанных Услуг, счета-фактуры, подписанного руководителем и главным бухгалтером организации, счета и других документов, предусмотренных Договором.В случае, если победитель аукциона (лицо, с которым по итогам аукциона принято решение о заключении договора в установленном настоящей документацией порядке) является субъектом малого и среднего предпринимательства в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 11 декабря 2014 г. № 1352 «Об особенностях участия субъектов малого и среднего предпринимательства в закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» срок оплаты оказанных услуг по договору (отдельному этапу договора), заключенному по результатам закупки с субъектом малого и среднего предпринимательства, должен составлять не более 30 календарных дней со дня подписания заказчиком документа о приемке оказанных услуг по договору (отдельному этапу договора).В случае если победителем аукциона признан участник закупки, на стороне которого выступает несколько физических или юридических лиц, указанный срок оплаты применяется при условии, что все лица, выступающие на стороне победителя являются субъектами малого и среднего предпринимательства в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 11 декабря 2014 г. № 1352. |
| **6. Документы, предоставляемые в подтверждение соответствия предлагаемых участником услуг** |
| Предоставление документов в подтверждение соответствия предлагаемых участником услуг не требуется. |
| **7. Расчет стоимости услуг за единицу** |
| Стоимость каждого наименования услуг за единицу без учета НДС подлежит снижению от начальной пропорционально снижению начальной (максимальной) цены договора без учета НДС, полученному по итогам проведения аукциона. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 5к аукционной документации |

**5.2. Форма технического предложения участника**

Техническое предложение

*Оформляется участником отдельно по каждому лоту*

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Наименование участника:** *указать наименование участника, ИНН*

**Номер закупки, номер и предмет лота**

*участник должен указать номер закупки, номер и предмет лота, соответствующие указанным в документации*

|  |
| --- |
| **Наименованиепредложенных услуг их количество (объем)** |
| **Наименование услуги** | **Ед.изм.** | **Количество (объем)** |
| *Указать наименование услуги* | *Указать ед. изм. согласно ОКЕИ* | *Указать количество (объем) согласно единицам измерения* |
| **Порядок формирования предложенной цены** | *Участник настоящим подтверждает, что согласен с порядком формирования цены договора (цены лота), указанным в техническом задании документации.* |
| **Характеристики предлагаемых услуг** |
| *Указать наименование услуги* | Нормативные документы, согласно которым установлены требования | *Участник должен указать наименование и реквизиты регламентов, иных документов, применяемых в национальной системе стандартизации, которым соответствует предложенная услуга, в соответствии с требованиями технического задания документации.**Участник вместо перечисления нормативных документов вправе указать: «Участник настоящим подтверждает, что предлагаемые услуги соответствуют требованиям нормативных документов, указанных в техническом задании документации.».* |
| Технические и функциональные характеристики услуги | ***При оказании услуг указывается:****Участник должен перечислить характеристики услуг в соответствии с требованиями технического задания документации и указать их конкретные значения.**Участник вместо перечисления характеристик вправе указать: «Участник настоящим подтверждает, что предлагаемые услуги соответствуют техническим и функциональным требованиям услугам, указанным в техническом задании документации.».* |
| **Результат оказания услуг** |
| *Участник должен указать гарантируемый результат и согласие с условиями технического задания документации.**Например:**при оказании услуг:**«По итогам оказания услуг заказчику будет предоставлен отчет в соответствии с требованиями и в сроки, установленные в техническом задании документации, договоре.».* |
| **Место, условия и порядок оказания услуг** |
| Место оказания услуг | *Участник должен указать место оказания услуг в соответствии с требованиями технического задания.**Участник вместо указания места, оказания услуг вправе указать: «Участник настоящим подтверждает, что окажет услуги в месте(ах), указанном(ых) в техническом задании документации.».* |
| Условия, оказания услуг | *Участник должен указать условия оказания услуг в соответствии с требованиями технического задания.**Участник вместо указания условий оказания услуг вправе указать: «Участник настоящим подтверждает, окажет услуги в соответствии с условиями оказания услуг, указанными в техническом задании документации.».* |
| Сроки, оказания услуг | *Участник должен указать сроки оказания услуг в соответствии с требованиями технического задания в формате: ДД.ММ.ГГГГ.**Участник вместо указания сроков оказания услуг вправе указать: «Участник настоящим подтверждает, окажет услуги в сроки, указанные в техническом задании документации.».* |
| **Форма, сроки и порядок оплаты** |
| Форма оплаты | *Участник должен указать форму оплаты по договору в соответствии с требованиями технического задания.**Участник вместо указания формы оплаты вправе указать: «Участник настоящим подтверждает, что согласен с формой оплаты, указанной в техническом задании документации.».* |
| Срок и порядок оплаты | *Участник должен указать конкретные сроки и порядок оплаты по договору в соответствии с требованиями технического задания.**Участник вместо указания срока и порядка оплаты вправе указать: «Участник настоящим подтверждает, что согласен со сроками и порядком оплаты, указанными в техническом задании документации.».* |
| **Сведения о предоставлении инновационных и высокотехнологичных товаров, работ, услуг** |
| **Наименование показателя** | **Общая доля** |
| Доля услуг, являющихся инновационными и (или) высокотехнологичными из общего объема предлагаемых услуг в % | *Указать долю в %* |

Имеющий полномочия подписать техническое предложение участника от имени \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Полное наименование участника)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Должность, подпись, ФИО)

Печать (при наличии)

Приложение № 2

к аукционной документации

ПРОЕКТ

**Договор № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**на оказание комплекса информационных услуг**

г. Южно-Сахалинск «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г.

Акционерное общество «Пассажирская компания «Сахалин», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице генерального директора Костыренко Дмитрия Алексеевича, действующего на основании Устава, с одной стороны и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель» в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**1. Предмет договора**

1.1. Настоящий Договор заключен по результатам проведения аукционных процедур №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(протокол от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_).

1.2. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по оказанию комплекса информационных услуг по сопровождению программно-аппаратного комплекса (ПАК) «Многофункциональная система для оформления и валидации проездных документов (билетов)» в составе Клиентских устройств: Терминала самообслуживания, АРМ кассира, ПТК «МК-35Ф».

1.3. Перечень и объем услуг определены в Регламенте по оказанию комплекса информационных услуг (Приложение №1 к настоящему Договору), являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора.

1.4. Услуги, оказываемые Исполнителем по настоящему Договору, включают в себя:

1.4.1. комплекс информационных услуг по обслуживанию Абонентов Заказчика по вопросам, связанным с работой ПАК в составе Клиентских устройств: Терминала самообслуживания, АРМ кассира, ПТК «МК-35Ф»;

1.4.2. услуги по сопровождению нормативно-справочной информации (НСИ);

1.4.3. иные услуги предусмотренные Регламентом по оказанию информационных услуг.

1.5. Период оказания услуг:

- начало: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.

- окончание 31.12.2019 г.

**2. Права и обязанности сторон**

**2.1. Исполнитель обязан:**

2.1.1. Оказывать услуги с надлежащим качеством в соответствии с требованиями, установленными настоящим Договором и Приложениями к нему.

2.1.2. Предоставлять качественные и полные консультации по вопросам, связанным с работой ПАК в части Клиентских устройств: Терминал самообслуживания, АРМ кассира, ПТК «МК-35Ф», абонентам Заказчика, обратившимся за информационными услугами, согласно Регламенту по оказанию информационных услуг.

2.1.3. В рамках оказания информационных услуг, по запросу Заказчика предоставлять статистику запросов абонентов Заказчика.

2.1.4. Обеспечить оказание информационных услуг и сопровождение нормативно справочной информации круглосуточно семь дней в неделю.

2.1.5. Предоставить Заказчику информацию об изменениях в составе владельцев Исполнителя, включая конечных бенефициаров, и (или) в исполнительных органах Исполнителя не позднее чем через 5 календарных дней после таких изменений.

**2.2. Исполнитель вправе:**

2.2.1. Оказывать услуги своими силами и/или привлекать за свой счет для оказания услуг третьих лиц. Все исполненное третьими лицами принимается Заказчиком как исполненное Исполнителем.

**2.3. Заказчик обязуется:**

2.3.1. Принимать и оплачивать услуги Исполнителя в сроки и порядке, предусмотренном в настоящем Договоре.

2.3.2. Назначить работников (с указанием контактных телефонов), ответственных за эксплуатацию Оборудования, контроль над качеством оказания услуг по настоящему Договору, вызов специалистов Исполнителя и уполномоченных принимать услуги у Исполнителя и имеющих право подписи.

**2.4. Заказчик вправе:**

2.4.1. В любое время проверять качество и срок оказания услуг, не вмешиваясь в деятельность Исполнителя.

2.5. Исполнитель гарантирует, что он не выступает в качестве посредника (агента, комиссионера), выступающего от своего лица, но за счет какого-то либо принципала, комитента в сделках с Заказчиком по настоящему Договору и всю сумму НДС от Услуг, указанную в счетах, счетах-фактурах, актах сдачи-приемки предъявленных Заказчику по настоящему Договору обязуется отразить в книгах продаж и в налоговых декларациях по НДС и предъявить их за соответствующие периоды в установленные законодательством сроки *(в случае если оказываемые услуги не облагаются НДС, данный пункт не включается в настоящий договор)*.

2.6. Исполнитель гарантирует возмещение в полном объеме убытков Заказчика, возникших в результате отказа налогового органа в возмещении заявленных Заказчиком сумм НДС, по причине неуплаты НДС в бюджет Исполнителем по обязательствам, вытекающим из настоящего Договора *(в случае если оказываемые услуги не облагаются НДС, данный пункт не включается в настоящий договор)*.

**3. Стоимость услуг**

3.1. Стоимость услуг включает в себя все налоги, сборы и пошлины, предусмотренные законодательством РФ и составляет: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей, в том числе НДС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей *(или НДС не облагается на основании\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).*

3.2. Стоимость информационных услуг по обслуживанию Абонентов Заказчика, рассчитывается исходя из количества используемых Клиентских устройств Заказчиком в отчетном месяце, согласно Расчета договорной цены (Приложение №2 к настоящему Договору).

Стоимость сопровождения нормативно справочной информации указана в Приложении № 2.

3.3. Оплата оказанных Услуг производится Заказчиком в течение 45 (сорока пяти) календарных дней с даты получения от Исполнителя полного комплекта документов: подписанного акта сдачи-приемки оказанных Услуг, счета-фактуры, подписанного руководителем и главным бухгалтером организации, счета и других документов, предусмотренных Договором. В случае, если счет-фактура будет подписана иными лицами, к счету-фактуре прилагаются документы, подтверждающие полномочия лиц его подписавших.

*В соответствии с п. 14 (3) Постановления Правительства РФ от 11.12.2014 №1352 в случае, если победителем будет признан участник, являющийся субъектом малого и среднего предпринимательства, пункт 3.3 будет изложен в следующей редакции: «3.3. Оплата оказанных Услуг производится Заказчиком в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения от Исполнителя полного комплекта документов: подписанного акта сдачи-приемки оказанных Услуг, счета-фактуры, подписанного руководителем и главным бухгалтером организации, счета и других документов, предусмотренных Договором. В случае, если счет-фактура будет подписана иными лицами, к счету-фактуре прилагаются документы, подтверждающие полномочия лиц его подписавших.».*

3.4. Стороны договорились о следующем порядке оформления счетов-фактур *(в случае если оказываемые услуги не облагаются НДС, данный пункт не включается в настоящий договор)*:

В строке «Продавец»: *должно быть указано полное или сокращенное наименование налогоплательщика – продавца (юридического лица или индивидуального предпринимателя) согласно учредительным документам*.

В строке «Адрес»: *адрес (для юридических лиц), указанный в Едином государственном реестре юридических лиц, в пределах места нахождения юридического лица, место жительства (для индивидуальных предпринимателей), указанное в Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей*.

В строке «ИНН/КПП продавца»: *ИНН и КПП продавца в соответствии с учредительными документами. Если продавцом является индивидуальный предприниматель, то ИНН указывается 12 знаков, а КПП не заполняется*.

В строке «Грузоотправитель и его адрес» указывается прочерк.

В строке «Грузополучатель и его адрес» указывается прочерк.

В строке «Покупатель» указывается: Акционерное общество «Пассажирская компания «Сахалин» или АО «ПКС».

В строке «Адрес» указывается: 693000, г. Южно-Сахалинск, ул. Вокзальная, 54-А.

В строке «ИНН/КПП покупателя» указывается: 6501243453/650101001.

Подписание счетов-фактур:

Счета-фактуры, предъявленные Исполнителем, должны быть подписаны уполномоченными на то лицами с расшифровкой их фамилий и инициалов, без указания должностей. При этом использование факсимильной подписи или иной, кроме оригинальной, является не допустимым.

К первому выставленному счету-фактуре Исполнителем прилагаются копии документов (приказ, доверенность и т.д.), заверенные в установленном законодательством порядке, и подтверждающие право лиц подписывать счета-фактуры за руководителя и главного бухгалтера, образцы их подписей, а при их изменении копии документов, изменяющих состав этих лиц.

При необходимости отражения в счетах-фактурах, выставляемых Исполнителем, дополнительной информации, такая информация может быть указана только ниже подписей счета-фактуры в свободном месте нижней части счета-фактуры.

При изменении стоимости оказанных Услуг, в том числе в связи с изменением их цены (тарифа) или уточнением количества (объема), Исполнитель в соответствии с п. 3
ст. 168 НК РФ на сумму таких изменений должен предъявить Заказчику корректировочный счет-фактуру по форме и в порядке, указанным в Постановлении, без внесения изменений в ранее предъявленный фактический счет-фактуру.

При этом дата корректировочного счета-фактуры не может превышать пяти календарных дней, с даты первичного документа, подтверждающего согласие Заказчика об изменении Исполнителем стоимости или объемов выполненных работ.

При необходимости внесения изменений в иные показатели счета-фактуры стороны руководствуются нормами НК РФ и Постановления.

В случае выставления неправильно заполненной счет-фактуры, Исполнитель возмещает Заказчику убыток в сумме, недополученного налогового вычета по НДС.

3.5. Датой платежа является дата списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.

3.6. Заказчик не несет ответственность за нарушение сроков оплаты в случае не предоставления либо предоставления не надлежащим образом оформленных документов на оплату и (или) предоставления не полного пакета документов на оплату.

**4. Порядок сдачи-приемки услуг**

4.1. Исполнитель ежемесячно до 05 (пятого) числа месяца, следующего за расчетным, направляет Заказчику подписанный со своей стороны Акт оказанных услуг в 2-х экземплярах и счет-фактуру (1 экз.).

4.2. Заказчик в течение 05 (пяти) рабочих дней со дня получения Акта оказанных услуг направляет Исполнителю подписанный Акт или представляет мотивированный отказ от подписания Акта.

4.3. До подписания акта сдачи-приемки оказанных услуг Заказчик обязуется убедиться в отсутствии претензий к Исполнителю по качеству, объему и срокам оказания услуг, проверить результат услуг на соответствие требованиям Договора, а также на предмет выявления недостатков. При наличии претензий Заказчик обязан указать их в акте сдачи-приемки, в противном случае он лишается права ссылаться на недостатки, которые должны были быть обнаружены Заказчиком. Исполнитель обязан устранить замечания, выявленные Заказчиком, в сроки, согласованные сторонами.

4.4. В случае если Заказчик не произвел прием оказанных услуг в срок согласованный сторонами в настоящем Договоре, не составил акт о наличии дефектов и/или не дал иного письменного мотивированного отказа в приемке услуг в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента сдачи услуг Исполнителем, услуги считаются выполненными в полном объеме и принятыми Заказчиком без замечаний.

**5. Ответственность сторон**

5.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий Договора в соответствии с настоящим Договором и действующим законодательством РФ.

5.2. Исполнитель несет ответственность по настоящему Договору в соответствии с законодательством РФ при наличии своей вины.

5.3. В случае просрочки Заказчиком оплаты услуг Исполнителя, Исполнитель вправе потребовать от Заказчика выплаты неустойки в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от суммы Договора за каждый день просрочки, но не более 10% (десять процентов) от суммы Договора.

В случае просрочки Заказчиком оплаты услуг Исполнителя, более чем на 10 (десять) дней, Исполнитель вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения настоящего Договора письменно предупредив об этом Заказчика.

5.4. В случае нарушения Исполнителем сроков оказания услуг более чем на 10 (десять) рабочих дней, Заказчик имеет право потребовать выплату неустойки в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от стоимости услуг, срок исполнения которых нарушен, за каждый день просрочки исполнения обязательства, но не более 10% (десять процентов) от стоимости услуг, срок исполнения которых нарушен.

5.5. Уплата штрафных санкций не освобождает стороны от выполнения взятых на себя обязательств по Договору.

5.6. Начисление и обязанность по уплате штрафных санкций (неустойка, пени и т.д.) осуществляются только после направления стороной, чье право нарушено, соответствующего письменного требования виновной стороне. Если требование об уплате штрафных санкций не было предъявлено, штрафные санкции считаются не начисленными.

5.7. Надлежащее исполнение обязательств Исполнителем, в соответствии со статьей 328 ГК РФ обусловлено надлежащим исполнением обязательств Заказчиком.

5.8. Оказание услуг может быть приостановлено Исполнителем в одностороннем порядке, без применения Заказчиком штрафных санкций, в случае неисполнения (ненадлежащего исполнения) Заказчиком обязанностей предусмотренных п. 2.3 настоящего Договора и/или нарушения Заказчиком сроков оплаты. Оказание услуг приостанавливается до факта устранения нарушений. При этом согласованные сроки оказания услуг увеличиваются на период до 30 (тридцати) рабочих дней, отсчитываемых от даты исполнения Заказчиком указанных выше обязанностей.

5.9. Исполнитель несет ответственность только за реальный ущерб и только в случае доказанной вины Исполнителя. Упущенная выгода Заказчика возмещению Исполнителем не подлежит. Предельный размер ответственности Исполнителя за реальный ущерб, причиненный Заказчику, ограничен денежной суммой, равной стоимости услуг, выполненных Исполнителем в месяце возникновения реального ущерба.

**6. Конфиденциальность**

6.1. Стороны обязаны сохранять конфиденциальность информации, полученной в ходе исполнения настоящего Договора. Стороны гарантируют, что конфиденциальная информация не будет ими опубликовываться и/или распространяться для всеобщего сведения, а также передаваться третьим лицам без предварительного письменного согласия другой Стороны, за исключением передачи информации уполномоченным государственным органам, имеющим право требовать такую информацию в соответствии с законодательством РФ, информации, передача которой необходима для исполнения Сторонами обязательств по настоящему Договору, а также случаев предусмотренных в п. 6.2 настоящего Договора.

6.2. Конфиденциальная информация, без предварительного письменного согласия другой Стороны, может быть передана Стороной только тем сотрудникам или третьим лицам, доступ которых к конфиденциальной информации необходим для исполнения Стороной своих обязательств по Договору и только в той части, в которой это необходимо.

При этом такие сотрудники и третьи лица должны быть уведомлены о конфиденциальности такой информации.

# 7. Порядок разрешения споров

7.1. Все споры, разногласия, претензии, возникающие в связи с заключением, исполнением, изменением, расторжением настоящего Договора решаются в претензионном (досудебном) порядке.

7.2. Сторона, право которой нарушено, до обращения в суд обязана предъявить
другой Стороне претензию в письменном виде с изложением своих требований, с обязательным приложением подтверждающих документов.

Претензия направляется по электронной почте и одновременно высылается по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресам указанным другой Стороной в настоящем Договоре.

Адреса электронной почты Сторон для направления претензий:

- Заказчик: Dialog@pk-sakhalin.ru;

- Исполнитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Датой получения претензии считается следующий за днем ее направления по электронной почте рабочий день. Срок для ответа на претензию устанавливается 30 календарных дней со дня ее получения.

Ответ на претензию направляется по электронной почте и одновременно высылается по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресам указанным другой Стороной в настоящем Договоре. Датой получения ответа на претензию считается следующий за днем ее направления по электронной почте рабочий день.

В случае если в срок указанный в настоящем пункте претензионные требования не будут удовлетворены (полностью или частично), Сторона, право которой нарушено, вправе обратиться с исковым заявлением в арбитражный суд.

7.3. Споры сторон, не урегулированные в претензионном порядке, разрешаются в арбитражном суде Сахалинской области.

# 8. Прочие условия

8.1. Все дополнения и изменения настоящего Договора оформляются письменно, подписываются обеими Сторонами и являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

В указанных случаях Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора письменно предупредив об этом Заказчика.

**9. Обстоятельства непреодолимой силы**

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы по принятому международному стандарту (война, стихийные бедствия, акты государственных органов и т.п.).

9.2. При возникновении не зависящих от Сторон обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению любой из них, полностью или частично, своих обязательств по настоящему Договору, срок исполнения обязательств сдвигается соразмерно времени действия таких обстоятельств. Настоящим доказательством наличия указанных выше обстоятельств и их продолжительности должна служить справка, выдаваемая соответствующими органами Торгово-Промышленной Палаты или иных органов государственной власти.

9.3. Каждая из Сторон обязуется информировать другую Сторону о наступлении или прекращении таких обстоятельств в пятидневный срок. Несвоевременное уведомление о форс-мажорных обстоятельствах лишает соответствующую Сторону права ссылаться на них в качестве причины освобождения от ответственности за неисполнение обязательств.

9.4. Стороны анализируют характер форс-мажорных обстоятельств и в течение 10 (десяти) рабочих дней подписывают соглашение о расторжении, продлении или частичном исполнении настоящего Договора и о соответствующих взаиморасчетах.

9.5. При продолжительности таких обстоятельств более трех месяцев каждая из Сторон имеет право отказаться от дальнейшего исполнения обязательств по Договору без права требовать возмещения ущерба другой Стороной.

**10. Срок действия Договора, порядок изменения и расторжения Договора**

10.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года, а в части взаиморасчетов – до полного выполнения обязательств Сторон.

10.2. Окончание срока действия Договора не освобождает Стороны от ответственности за его нарушение.

10.3. Настоящий Договор может быть изменен или расторгнут по соглашению Сторон, а также по требованию одной из Сторон в порядке и по основаниям, предусмотренным законодательством РФ и в настоящем Договоре.

10.4. Исполнитель вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения настоящего Договора письменно предупредив Заказчика не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения.

10.5. Заказчик вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения настоящего Договора письменно предупредив Заказчика не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения.

10.6. При расторжении Договора Заказчик и Исполнитель проводят сверку расчетов за фактически выполненные услуги с последующим окончательным расчетом.

# 11. Заключительные положения

11.1. В случае изменения у какой-либо из Сторон реквизитов, она обязана в течение 10 (десяти) календарных дней известить об этом другую Сторону. Действия, совершенные по старым адресам и реквизитам до поступления уведомлений об их изменении, засчитываются как надлежащее исполнение обязательств.

11.2. Во всем остальном, что не урегулировано в настоящем Договоре, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

11.3. Настоящий Договор составлен в двух одинаковых экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из сторон.

11.4. Приложения к настоящему Договору:

11.4.1. Приложение № 1 – Регламент по оказанию комплекса информационных услуг.

11.4.2. Приложение № 2 – Расчет договорной цены.

**12. Реквизиты и подписи Сторон**

|  |  |
| --- | --- |
|  **«Заказчик»** **Акционерное общество «Пассажирская компания «Сахалин» (АО «ПКС»)**Юридический адрес: 693000,г. Южно-Сахалинск, ул. Вокзальная, 54-АИНН/КПП 6501243453/650101001Расчетный счет № 40702810908020008931 в филиале Банк ВТБ (ПАО) в г. ХабаровскеКорреспондентский счет № 30101810400000000727БИК 040813727Тел. (4242) 71-31-99, 71-22-59Факс (4242) 71-30-89e-mail: Dialog@pk-sakhalin.ru \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Д.А. Костыренко/ |  **«Исполнитель»** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  |

Приложение № 1

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

на оказание комплекса информационных услуг

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г.

**Регламент по оказанию комплекса информационных услуг**

**1. Информационные услуги**

1.1. Информационные услуги осуществляются путем устного консультирования сотрудников Заказчика, его клиентов или потенциальных потребителей (далее – абонент) по многоканальному телефону центра технической поддержки исполнителя по вопросам связанным с работой программно-аппаратного комплекса, в части АРМ-кассира и ТС, а также путем составления справок о причинах возникновения ошибки при эксплуатации. Звонки абонентов на многоканальный телефон центра технической поддержки исполнителя из всех регионов России, как с мобильных, так и со стационарных телефонов, должны быть бесплатными для абонентов.

1.2. Информационные услуги должны оказываться круглосуточно семь дней в неделю. В случае невозможности принять вызов, должна производиться автоматическая регистрация обращений абонентов с использованием голосового меню для последующей обработки и выполнения обратного звонка в рабочее время по номеру, указанному абонентом, при соответствующем запросе абонента.

1.3. Оказание информационных услуг должно начинаться в момент соединения средств связи абонента со средствами связи исполнителя, после чего абонент выбирает конкретное направление консультирования, руководствуясь указаниями голосового меню. Информационные услуги, должны включать в себя в том числе:

- консультации по инженерно-техническому обслуживанию;

- консультации по инженерно-техническому обслуживанию выделенных рабочих мест;

- консультации по порядку работы и использованию ее функций;

- обработку статистики поступивших запросов;

- предоставление заказчику уведомления о необходимости выполнения работ по диагностике и возможному ремонту оборудования;

- формирование справок о причинах возникновения ошибки;

- формирование отчетных документов.

Консультирование по избранному абонентом направлению должно производиться в соответствии с типовыми сценариями, утвержденными Заказчиком, при этом отклонение оператора от типового сценария возможно в случае возникновения не предусмотренной сценарием ситуации. В случае отклонения от типового сценария оператор должен производить консультирование исходя из содержания запроса и предусмотренного эксплуатационной документацией порядка.

**2. Услуги по сопровождению нормативно-справочной информации**

**2.1. Администрирование сервера баз данных Системы:**

- мониторинг работоспособности серверного оборудования и программного обеспечения в круглосуточном режиме;

- своевременное обнаружение, решение инцидентов в работе программного обеспечения в круглосуточном режиме;

- аудит загрузки/быстродействия ресурсов сервера и инцидентов, выработка рекомендаций по проведению реконфигурации сервера;

- обеспечение жизнедеятельности и доступности сервера на программном уровне;

- обновление ядра и модулей ядра ОС, применение необходимых настроек и обновление прикладного программного обеспечения;

- организация резервного копирования и восстановления данных Системы и прикладного программного обеспечения;

- разработка рекомендаций по изменению конфигурации и установке/обновлению прикладного ПО;

- восстановление/инсталляция SQL-сервера, восстановление клиентских частей SQL-сервера;

- оценка работоспособности JOBов, репликаций, целостности баз данных;

- проверка работоспособности резервного копирования баз данных;

- удаление устаревших данных;

- проверка на наличие вирусов, удаление вирусов, восстановление поврежденных файлов;

- восстановление ядра операционной системы и профиля конфигурации активного сетевого оборудования после сбоя.

**Требования к оказанию услуг:**

- мониторинг серверов в круглосуточном режиме;

- ежедневное резервное копирование баз данных Системы и прикладного программного обеспечения;

- мониторинг загрузки и функционирования серверов для обеспечения максимальной производительности в круглосуточном режиме;

- обеспечение жизнедеятельности и доступности сервера на программном уровне.

- использование серверного веб - приложения для управления задачами Redmine (RM) или его эквивалента для официального обмена информацией в ходе взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем. Исполнитель обеспечивает выдачу Заказчику логинов и паролей для доступа к веб-приложению в течение 1 (одного) рабочего дня с даты подписания Договора.

**2.2. Сопровождение нормативно-справочной информации Системы:**

- поддержание тарифов на пригородные поезда в актуальном состоянии согласно данных предоставляемых Заказчиком;

- поддержание в актуальном состоянии базы данных станций, своевременное изменение километровых расстояний, изменений кодов «Экспресс» (ввод по тем станциям, по которым не заведен) согласно данных предоставляемых Заказчиком;

- поддержание расписания движения пригородных поездов в актуальном состоянии, своевременный переход с зимнего на летнее расписание и обратно, изменение маршрутов, отмена поезда, изменение графика движения, изменение составности согласно данных предоставляемых Заказчиком;

- поддержание системы льгот в актуальном состоянии при продаже билетов согласно данных предоставляемых Заказчиком;

- сопровождение, поддержка в актуальном состоянии логинов/паролей пользователей Системы;

- генерация сертификатов безопасности для клиентских устройств по заявкам Заказчика;

- обработка и заведение телеграмм от Заказчика;

- изменение зонной конфигурации;

- добавление/удаление пользователей, клиентских устройств нижнего уровня Системы с выдачей сертификатов безопасности и логинов и паролей пользователей;

- разовые услуги, в том числе решение инцидентов, связанных с неверной НСИ.

**Требования к оказанию услуг:**

- использование серверного веб - приложения для управления задачами Redmine (RM) или его эквивалента для официального обмена информацией в ходе взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем;

- своевременное заведение актуальных изменений стоимости проезда согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 15 (пятнадцать) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений;

- изменение параметров справочника станций, изменение зонной конфигурации станций согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 15 (пятнадцать) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений;

- изменение расписания (переход с зимнего расписания на летнее и с летнего на зимнее) согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 20 (двадцать) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений;

- изменение маршрутов, отмена/введение поездов, изменение графиков движения согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 15 (пятнадцать) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений;

- обработка поступивших телеграмм согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 3 (три) дня до предполагаемой даты вступления в силу изменений;

- ведение справочника актуальных льгот на пригородные перевозки согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 15 (пятнадцать) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений;

- разовая корректировка НСИ по заявлениям Заказчика за 3 (три) дня до предполагаемой даты вступления в силу изменений;

- работа с пользователями: заведение информации о пользователях в Системе (пользователей АРМ Верхнего уровня, учетных записей билетных кассиров), выдача логинов паролей пользователей с соответствующими правами доступа к Системе, удаление пользователей из системы, смена или повторная выдача логинов паролей к системе;

- работа с клиентскими устройствами: введение новых устройств в эксплуатацию, генерация сертификатов безопасности для клиентских устройств, изменение мест расположения устройств;

- корректировка НСИ по заявлениям Заказчика.

**2.3. Сопровождение обновлений программного обеспечения (ПО) Системы:**

- мониторинг и контроль своевременного обновления ПО Системы до текущей версии;

- выкладка обновлений ПО Системы при выходе новой версии (релиза):

- выкладка обновлений Системы при выходе новых ревизий;

- создание или корректировка эксплуатационной документации по вышедшему релизу или новым ревизиям.

Процедура обновления ПО Системы включает в себя:

- обновление Сервера (включая АРМ ВУ);

- обновление Стационарных касс;

- обновление Мобильных касс;

- обновление Терминалов самообслуживания.

**Требования к оказанию услуг:**

- доведение до Заказчика информации о новой версии ПО или ревизии;

- согласование даты и времени обновления с Заказчиком;

- заблаговременное предоставление Заказчику эксплуатационной документации по внесенным изменениям и дополнительному функционалу Системы;

- выполнение специального алгоритма обновления НО: первоначальное обновление ПО только на клиентских устройствах «бета-ветки» (тестирование на ограниченном количестве устройств в шаговой доступности от обслуживающего персонала Заказчика), затем - на клиентских устройствах «каппа-ветки» (нагрузочные испытания на станциях с повышенным пассажиропотоком), и только после этого - на всех клиентских устройствах Заказчика;

- использование серверного веб - приложения для управления задачами Redmine (RM) или его эквивалента для официального обмена информацией в ходе взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем.

**2.4. Сопровождение нормативно-справочной информации абонементных билетов в поездах пригородного сообщения:**

- администрирование и поддержание в актуальном состоянии справочника километровых, зонных и матричных тарифов на абонементные проездные документы согласно данным, предоставляемым Заказчиком;

- администрирование и поддержание в актуальном состоянии справочника видов и типов абонементов согласно данным, предоставляемым Заказчиком;

- администрирование и поддержание в актуальном состоянии справочника привязок применяемых льгот и маршрутов для видов абонементов согласно данным, предоставляемым Заказчиком;

- администрирование и подержание в актуальном состоянии справочника привязок абонементов по типам устройств согласно данным, предоставляемым Заказчиком.

**Требования к оказанию услуг:**

- использование облачного сервиса Redmine (или эквивалент) для официального обмена информацией в ходе взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем;

- внесение актуальных изменений в справочник километровых, зонных и матричных тарифов на абонементные проездные документы предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 20 (двадцати) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений;

- внесение актуальных изменений в справочник видов и типов абонементов в течение 10 (десяти) календарных дней с момента предоставления Заказчиком соответствующих данных;

- администрирование и поддержание в актуальном состоянии справочника привязок применяемых льгот и маршрутов для видов абонементов согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 10 (десять) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений;

- внесение актуальных изменений в справочник привязок абонементов по типам устройств согласно данных предоставляемых Заказчиком Исполнителю за 10 (десять) дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений.

**2.5. Мониторинг терминалов самообслуживания и стационарных касс в части транзакций оплаты услуг («Киберплат»):**

- в АРМ Администратора Системы (АС) проведение «зависших» платежей;

- в АРМ АС проверка статуса платежа;

- в АРМ Финансовой Отчетности проверка статуса платежа;

- проверка платежа на сайте Киберплат (при условие предоставления соответствующего доступа Заказчиком);

- анализ непрошедших платежей но заявлениям пассажиров, удалённая перезагрузка терминалов самообслуживания, проверка статуса платежа, перепроведение «зависших» платежей;

- анализ log-файлов, разбор ситуации с разработчиками, удаление проблемного платежа, возврат через заявление от пользователя.

**Требования к оказанию услуг:**

- проведение «зависших» платежей в ежедневном порядке;

- проверка статусов платежей в АРМ Верхнего уровня, в случае невозможности проведения «зависших» или непринятых платежей проверка платежа на сайте Киберплат (при условии предоставления соответствующего доступа Заказчиком);

- анализ непрошедших платежей по заявлениям пассажиров, удалённая перезагрузка терминалов самообслуживания, проверка статуса платежа, перепроведение «зависших» платежей в ежедневном порядке;

- анализ log-файлов, разбор ситуации с разработчиками, удаление проблемного платежа, подготовка соответствующих актов в течение пяти рабочих дней с момента поступления обращения.

|  |  |
| --- | --- |
| Контактная информация Заказчика:Тел. (4242) 71-31-99, 71-22-59 (доб. 119,118); Факс (4242) 71-30-89;Е-mail: Dialog@pk-sakhalin.ru. | Контактная информация Исполнителя:Тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;Факс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;Е-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. |

**Подписи Сторон:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:****Генеральный директор****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Д.А. Костыренко/** | **Исполнитель:****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**  |

Приложение № 2

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

на оказание комплекса информационных услуг

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г.

**Расчет договорной цены**

1. Цена Договора составляет:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *сумма прописью*) рублей без учета НДС,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *сумма прописью*) рублей с учетом НДС.

Цена Договора включаетвсе возможные расходы Исполнителя, связанные с выполнением своих обязательств по оказанию Услуг, включая в себя все налоги, сборы и пошлины, предусмотренные законодательством РФ.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование** | **Кол-во ед.\*** | **Периодичность в 2019 году** | **Начало оказания услуг** | **Цена за 1 ед., с НДС, руб.** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

2. Порядок расчета информационных услуг по обслуживанию Абонентов Заказчика.

2.1. Стоимость оказываемых информационных услуг, рассчитывается исходя из количества фактически используемых Клиентских устройств Заказчиком в отчетном месяце.

2.2. Количество Клиентских устройств Пользователя в части: ПАК «АРМ кассира», Терминала самообслуживания, ПТК «МК-35Ф» в отчетном месяце, определяется исходя из количества используемых Пользователем Клиентских устройств (ПАК «АРМ кассира», Терминал самообслуживания, ПТК «МК-35Ф».) в отчетном месяце по данным «Статистики работы» в АРМ верхнего уровня.

2.3. Количество Клиентских устройств Пользователя в отчетном месяце, Стороны отражают в Акте оказанных услуг, подписываемом Сторонами. Оплата услуг Исполнителя осуществляется исходя из количества Клиентских устройств указанных в Акте оказанных услуг.

**Подписи Сторон:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:****Генеральный директор****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Д.А. Костыренко/** | **Исполнитель:****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**  |

Приложение № 5

к аукционной документации

**5.6.** **Форма сведений об опыте оказания услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *год* | *Реквизиты договора* | *Контрагент**(с указанием ф*илиала, представительства, подразделения которое выступает от имени юридического лица) | Срок действия договора (момент вступления в силу, срок действия, дата окончательного исполнения) | Сумма договора (в руб. без учета НДС и с учетом НДС, с указанием стоимости в год либо иной отчетный период) | Предмет договора (указываются только договоры о наличии требуемого опыта) | Стоимость фактически поставленного товара, выполненных работ, оказанных услуг на основании надлежащим образом оформленных накладных о поставке товаров, актов выполненных работ, оказанных услуг (в руб., без учета НДС с указанием стоимости по каждому акту (накладной) | Реквизиты накладной о поставке товаров, акта выполненных работ, оказанных услуг  | Наличие жалоб, претензий, исковых заявлений со стороны контрагента в связи с ненадлежащим исполнением участником обязательств по договору | Сведения об обоснованности и удовлетворении участником требований контрагента по итогам рассмотрения жалоб претензий, исковых заявлений |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | Итого по договору *(указывается суммарная стоимость по каждому договору)* |  |  |  |
|  |  | Имеющий полномочия действовать от имени участника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Полное наименование участника)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Должность, подпись, ФИО) Печать (при наличии) |