ДОГОВОР О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ И РАЗВИТИЮ БИЗНЕС-ПРИЛОЖЕНИЙ
№24010109322

|  |  |
| --- | --- |
| г. Москва | «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г. |

Наименование юридического лица исполнителя (здесь и далее «Исполнитель»), в лице, Должность, ФИО, действующего на основании Устава/Доверенности №\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_, и Частное учреждение здравоохранения «Центральная клиническая больница «РЖД-Медицина» (здесь и далее «Заказчик»), в лице директора Акчуриной Инны Майильевны, действующего на основании Устава с другой стороны, («Заказчик» и «Исполнитель» здесь и далее по отдельности именуются также «Сторона» и совместно «Стороны») заключили настоящий Договор (здесь и далее «Договор») №24010109322 от \_\_.\_\_.\_\_ (здесь и далее «Дата Подписания») о нижеследующем:

# Предмет Договора

## Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по предоставлению услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложений Заказчика на базе программного обеспечения (программ для ЭВМ), в соответствии со Спецификациями объектов обслуживания, приведенными в Приложениях № 3, 4, 5 и 6 к Договору (далее «Услуги»). Услуги оказываются Исполнителем путем разработки, модификации, адаптации, установки, тестирования и сопровождения программ для ЭВМ и баз данных в соответствии с Приложениями, приведёнными в разделе 20 Договора.

## Исполнитель обязуется оказывать Заказчику, а последний обязуется принимать и оплачивать Услуги в объеме и в сроки согласно условиям Договора и Приложений к нему, являющихся его неотъемлемой частью. Перечень приложений приведен в разделе 20 Договора.

# Период оказания Услуг

## Оказание Услуг по Договору осуществляется в период с 05.12.2024 по 30.11.2025г.

# Порядок предоставления Услуг

## Принятие на сопровождение.

### В течение 10 (десяти) дней с момента начала оказания Услуг по Договору выполняется принятие бизнес-приложений на сопровождение. В рамках принятия на сопровождение бизнес-приложений для оказания Услуг по настоящему Договору Исполнитель совершает следующие действия:

* Прием-передача эксплуатационной документации, указанной в Приложении № 11 к Договору;
* Передача адресов подключения к серверам Заказчика и заведение в систему учетных записей сотрудников Исполнителя с административными правами
* Изучение командой сопровождения эксплуатационной документации и реализованных решений;
* Адаптация регламентов оказания услуг под условия Заказчика и согласование их с Заказчиком (по отдельному запросу Заказчика);
* Проверка и организация удаленного доступа к сопровождаемым системам.

### После выполнения услуг п 3.1.1. и принятии бизнес-приложений на сопровождение подписывается Акт приема-передачи бизнес-приложений на сопровождение (Приложение № 2 к Договору).

## Основные услуги.

### Основными Услугами являются услуги, входящие в Пакет основных услуг Заказчика (Приложение №7 к Договору) и оказываемые в течение всего срока действия Договора. Пакет основных Услуг имеет фиксированную стоимость за отчетный период в том случае, если фактический объем оказанных услуг не превышает граничных значений, заданных для Услуг, входящих в Пакет. Объем оказанных услуг, входящих в Пакет и имеющих граничные значения определяется по условиям, указанным в Приложении №7 к Договору. Оказание Услуг сверх согласованных граничных значений объема основных услуг рассматривается как предоставление Дополнительных услуг Исполнителем и оплачивается Заказчиком по факту такого превышения в соответствии с Прейскурантом услуг по сопровождению, разработки и адаптации программ для ЭВМ и баз данных (Приложение №8 к Договору).

## Дополнительные услуги.

### Любые услуги в соответствии с Прейскурантом услуг (Приложение №8 к Договору), заказываемые дополнительно к Основным услугам, являются Дополнительными услугами, предоставляются по запросу Заказчика и оплачиваются отдельно, согласно закрепленным в Договоре принципам расчета стоимости Услуг и порядку их оказания, описанному в Приложении №8 к Договору.

# Стоимость Услуг, порядок ПРИЕМКИ и оплаты

## Общая стоимость Услуг по настоящему Договору составляет — \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) руб. \_\_\_ коп. (в том числе НДС (\_\_\_%)/ или НДС не облагается на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).

## Стоимость по Договору складывается из основных и дополнительных услуг, определенных в приложениях к настоящему договору, а именно:

## - стоимости услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложения БУиНУ Фреш РЖД-М в соответствии с Приложением № 3 к Договору в размере — \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) руб. \_\_\_ коп. (в том числе НДС (\_\_\_%)/ или НДС не облагается на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_);

## - стоимости услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложения КУиРЗП РЖД-М в соответствии с Приложением № 4 к Договору в размере — \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) руб. \_\_\_ коп. (в том числе НДС (\_\_\_%)/ или НДС не облагается на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).;

## - стоимости услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложения АСБ/АСЦКЗ РЖД-М в соответствии с Приложением № 5 к Договору в размере — \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) руб. \_\_\_ коп. (в том числе НДС (\_\_\_%)/ или НДС не облагается на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_);

## - стоимости услуг по администрированию баз и серверов 1С в соответствии с Приложением № 6 к Договору в размере — \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) руб. \_\_\_ коп. (в том числе НДС (\_\_\_%)/ или НДС не облагается на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).;

## - стоимости дополнительных услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложений в соответствии с Приложением № 8 к Договору в размере не более \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (рублей, \_\_ копеек), в том числе НДС (20%) в размере\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (рублей и \_\_ копеек);

## В стоимость Услуг по настоящему Договору включены накладные и плановые расходы Исполнителя, все налоги, пошлины и иные обязательные платежи, а также сумма вознаграждения Исполнителя за передачу Заказчику исключительных прав на все результаты интеллектуальной деятельности, образованные в ходе оказания Услуг по настоящему Договору.

## Акты сдачи-приемки услуг (Акт сдачи-приемки, форма Акта сдачи-приемки указана в Приложении №1 к Договору) Исполнитель предоставляет ежемесячно не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным месяцем. Cчета-фактуры выставляются Исполнителем в соответствии с законодательством РФ.

## Заказчик, в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня передачи ему Исполнителем Акта сдачи-приемки, обязан направить Исполнителю подписанный Акт сдачи-приемки или письменный мотивированный отказ от приемки услуг. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Исполнителем мотивированного отказа, Стороны согласовывают действия по устранению замечаний Заказчика за счет Исполнителя. Замечания должны быть устранены в разумный срок, замечания, носящие срочный или критический срок исправления, должны быть устранены в следующий срок: критичный - не более 4х часов, срочный – не более 1 рабочего дня.

## После устранения Исполнителем замечаний Заказчика, сдача-приемка Услуг осуществляется в порядке, предусмотренном п.4.4 настоящего Договора.

## Оплата по Договору осуществляется ежемесячно в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня подписания Заказчиком Акта сдачи-приемки Услуг за предыдущий месяц.

## Обязанность Заказчика по оплате Услуг считается исполненной в момент списания денежных средств со счета Заказчика.

## Все расчеты по Договору между Сторонами осуществляются в безналичной форме и исключительно в рублях Российской Федерации.

## Настоящим Исполнитель подтверждает, что надлежащим образом изучил все условия оказания Услуг по настоящему Договору, и что никакие обстоятельства не могут повлиять на увеличение стоимости Услуг по настоящему Договору, если иное не будет согласовано Сторонами в дополнительных соглашениях к настоящему Договору.

## В случае существенных изменений факторов, влияющих на формирование стоимости Услуг по настоящему Договору, а также на сроки и порядок осуществления расчетов по настоящему Договору, Заказчик вправе требовать пересмотра условий расчетов за выполняемые по настоящему Договору Услуги в части уменьшения цены, исчисления сроков и размеров платежей по настоящему Договору. Указанные изменения оформляются Сторонами дополнительными соглашениями к настоящему Договору.

# Права и обязанности Сторон

## Исполнитель вправе:

### Получать от Заказчика информацию, необходимую для оказания Услуг по настоящему Договору.

### Полагаться на достоверность информации, передаваемой Заказчиком, с учетом положений Договора.

### В случае, если Заказчик, не имея никаких претензий по оказанным Исполнителем Услугам, что подтверждается соответствующим Актом сдачи-приемки, не производит оплату фактически оказанных Услуг в установленные Договором сроки более 3-х месяцев, Исполнитель вправе приостановить оказание Услуг до поступления причитающихся платежей в полном объеме. Приостановка Исполнителем оказания Услуг не является основанием для применения санкций против Исполнителя за ненадлежащее исполнение Договора или для расторжения Договора.

### С целью обеспечения гарантированных качественных и количественных параметров обслуживания Исполнитель имеет право самостоятельно определять количество специалистов, необходимых для предоставления Услуг, а также график их работы. В случае необходимости, Исполнитель, с письменного согласия Заказчика, имеет право привлекать для исполнения обязательств по Договору третьи стороны, при этом Исполнитель несет ответственность за действия третьих лиц как за свои собственные и самостоятельно осуществляет с привлеченными лицами все взаиморасчеты.

## Исполнитель обязан:

### Назначить ответственного представителя для взаимодействия с Заказчиком при решении организационных, технических и других вопросов, связанных с предоставлением услуг.

### Оказывать надлежащим образом Услуги в соответствии с условиями Договора, а также передать Заказчику исключительные права на все результаты интеллектуальной деятельности, которые возникнут в ходе оказания Услуг по Договору в соответствии с разделом 6 Договора.

### Вести учет потребления и оплаты Заказчиком Услуг, предоставляемых в соответствии с Договором и вместе с Актом сдачи-приемки Услуг предоставлять Заказчику отчет об оказанных услугах по форме Приложения №10 к Договору.

### Предоставить квалифицированных специалистов для оказания Услуг по Договору. Состав специалистов, их квалификация и уровень компетенций по каждому бизнес-приложению, а также администрированию указан в Приложении № 12.

### Предоставлять 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.

### Обеспечить устранение недостатков, выявленных при сдаче-приемке оказанных Услуг, за свой счет в кратчайшие сроки, указанные в п.4.4 настоящего Договора.

### В случае обмена в целях исполнения настоящего Договора информацией на съемных носителях до направления информации Исполнительобязан осуществить проверку съемных носителей на предмет отсутствия вредоносного программного обеспечения.

### По запросу Заказчика предоставлять информацию и документы, подтверждающие квалификацию специалистов, привлекаемых для оказания Услуг по Договору.

### Перечень необходимой эксплуатационной документации, ее состав, требования к содержанию и оформлению определяются Исполнителем и оформляются в Приложении № 11.

### Не нарушать прав третьих лиц, принять участие в урегулировании требований, предъявленных к Заказчику в связи с исполнением настоящего Договора, и возместить Заказчику связанные с такими требованиями расходы и убытки.

## Заказчик вправе:

### Получить Услуги в соответствии с условиями Договора.

### Заказывать у Исполнителя Дополнительные Услуги и изменять объем предоставляемых Услуг в соответствии с условиями, зафиксированными в Договоре.

### Отказаться от ранее заказанных Дополнительных Услуг, письменно уведомив об этом Исполнителя не позднее, чем за 7 (семь) календарных дней до начала их предоставления.

### Получать информацию и документы от Исполнителя, подтверждающие квалификацию специалистов, привлекаемых для оказания Услуг по Договору.

### Отказаться от принятия исполнения и требовать возмещения убытков в случае, если в результате просрочки сроков оказания Услуг Исполнителем оказание Услуг утратило интерес для Заказчика.

## Заказчик обязан:

### Своевременно принимать и оплачивать Услуги Исполнителя в размере и в сроки, установленные Договором.

### Назначить ответственного представителя Заказчика, уполномоченного принимать решения по финансовым, организационным и техническим вопросам, связанным с предоставлением Услуг.

### Предоставить необходимую эксплуатационную документацию в составе и по требованиям, полученным от Исполнителя в соответствии с пунктом 5.2.9 Договора. Исполнитель оказывает услуги на основании полученной от Заказчика информации. В случае, если в процессе обслуживания Исполнитель обнаруживает недокументированные особенности функционирования системы, Исполнитель не несет ответственности за возможное снижение качества предоставления соответствующих услуг только в случае, если требования к наличию такой документации были предъявлены Исполнителем в соответствии с пунктом 5.2.9 Договора, но не предоставлены Заказчиком на момент оказания услуги, по которой обнаружены недокументированные особенности функционирования системы. При этом Исполнитель обязан незамедлительно проинформировать Заказчика о несоблюдении условий качественного обслуживания. Заказчик в этом случае обязан принять меры для устранения несоответствий, либо согласовать изменение уровня обслуживания.

### Предоставить удаленный доступ сотрудникам Исполнителя к сопровождаемым системам.

### Предоставлять в согласованные с Исполнителем сроки и по его требованию всю необходимую для оказания Услуг информацию, документы и изменения в них.

### Вносить какие-либо изменения в сопровождаемые объекты обслуживания только по согласованию с Исполнителем.

# Передача прав на интеллектуальную собственность

## Право собственности на все итоговые письменные материалы, созданные и подготовленные для Заказчика в рамках Договора, принадлежит Заказчику. Однако, рабочие документы Исполнителя, которые он использует в ходе оказания Услуг, принадлежат исключительно Исполнителю. Разработанные в ходе реализации Договора сотрудниками Исполнителя и (или) Заказчика идеи, концепции, ноу-хау, методики, изобретения, открытия, усовершенствования и другая информация, относящаяся к обработке информации, телекоммуникациям, преобразованию или проектированию бизнес-процессов, могут использоваться Стороной, разработавшей их, любым образом по своему усмотрению. Указанные права не распространяется на объекты интеллектуальной собственности, принадлежащие правообладателю бизнес-приложений, а также на их изменение, модернизацию, адаптацию и доработку, выполненную Исполнителем и/или иными привлекаемыми лицами для выполнения Договора. Заказчик не препятствует и не ограничивает Исполнителя в части предоставления консультационных услуг и (или) материалов для себя или других своих клиентов, независимо от возможной схожести экранных форматов, структуры, организации и последовательности материалов, которые могут быть предоставлены Заказчику.

## Заказчик приобретает исключительные права на все результаты интеллектуальной деятельности, с учетом положений п. 6.1. Договора, которые будут образованы в ходе оказания Услуг по Договору. Заказчик приобретает соответствующие права с момента подписания Заказчиком соответствующего акта сдачи-приемки услуг.

# Общие положения

## Вся документация, оформляемая при оказании Услуг, официальная переписка и официальные переговоры ведутся на русском языке.

## Вся документация будет оформляться в соответствии со стандартами проектной документации, разработанными и используемыми Исполнителем при оказании Услуг по сопровождению бизнес-приложений. Заказчик не будет настаивать на приведении документации к другим стандартам.

# Ответственность Сторон

## В случае нарушения сроков оплаты (см. раздел 4 к Договору) Исполнитель имеет право требовать с Заказчика пеню в размере 0,1% от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки.

## Уплата неустойки не освобождает ни одну из Сторон от выполнения своих обязательств по Договору.

## В случае непредставления Заказчиком информации, необходимой для оказания Услуг по Договору в соответствии с пунктом 5.2.9, Исполнитель письменно уведомляет об этом Заказчика и повторно запрашивает недостающую информацию. Если Заказчик в разумный срок, но не более 3 (трех) рабочих дней, не предоставляет или не полностью предоставляет запрашиваемую в соответствии с Договором информацию, то Исполнитель оказывает Услуги на основании имеющейся у него информации.

## В случае нарушения сроков оказания Услуг, предусмотренных настоящим Договором, Заказчик имеет право требовать у Исполнителя уплаты пени в размере 1% от предельной общей стоимости Услуг за отчетный период (1 календарный месяц) в течение 10 (десяти) календарных дней с даты предъявления Заказчиком соответствующего требования.

## В случае ненадлежащего выполнения Исполнителем условий настоящего Договора, несоответствия результатов оказания Услуг обусловленным Сторонами требованиям, Заказчик имеет право требовать у Исполнителя уплаты штрафа в размере 5% от предельной общей стоимости Услуг за отчетный период (1 календарный месяц) за каждый отчетный период (1 календарный месяц), в котором были выявлены несоответствия результатов оказания услуг в течение 10 (десяти) календарных дней с даты предъявления Заказчиком соответствующего требования.

## В случае возникновения при этом у Заказчика каких-либо убытков Исполнитель возмещает такие убытки Заказчику в полном объеме.

## В случае утраты документации, переданной Исполнителю Заказчиком, сообщения третьим лицам конфиденциальной информации в нарушение раздела 9 настоящего Договора, в том числе в случае разглашения Исполнителем персональных данных, полученных им в ходе оказания Услуг по Договору, передачи информации на съемных носителях, содержащих вредоносное программное обеспечение, Исполнитель возмещает Заказчику убытки и оплачивает штраф в размере 10% от общей стоимости услуг, указанной в п. 4.1 настоящего Договора, в течение 10 (десяти) календарных дней с даты предъявления Заказчиком соответствующего требования.

## В случае, если в результате действий, либо бездействий Исполнителя произошла потеря данных, содержащихся в бизнес-приложениях, то все работы по восстановлению данных будут выполнены силами и за счет Исполнителя, кроме того, Исполнитель возмещает убытки Заказчику в полном объеме, возникшие в связи с потерей и восстановлением данных.

## Перечисленные в настоящем Договоре штрафные санкции могут быть взысканы Заказчиком путем удержания причитающихся сумм при оплате счетов Исполнителя. Если Заказчик не удержит по какой-либо причине сумму штрафных санкций, Исполнитель обязуется уплатить такую сумму по первому письменному требованию Заказчика.

## Для целей расчета неустойки по настоящему Договору Стороны применяют цену Услуг в том размере, в котором такая цена оплачена или подлежит оплате по настоящему Договору с учетом НДС.

## Исполнитель несет ответственность за качество произведенных изменений, модификаций, адаптаций и доработок бизнес-приложений.

## Исполнитель гарантирует Заказчику, что, если в течение 12 (двенадцати) месяцев после установки изменений и/или доработок бизнес-приложений имел место сбой в созданных Исполнителем настройках в процессе их эксплуатации, все работы по восстановлению работоспособности будут выполнены силами и за счет Исполнителя.

## Стороны обязаны информировать друг друга об изменении платежных реквизитов и адреса, указанных в настоящем Договоре, по электронной почте и письменно не менее, чем за 3 (три) рабочих дня до вступления в силу этих изменений.

# Конфиденциальность

## Конфиденциальная информация в рамках Договора означает и включает, без ограничения, методы маркетинга, технологии, системы и процессы, и всю другую информацию, не являющуюся общедоступной, в отношении продукции, деловой активности, планов, услуг, финансов Сторон. Вся информация, раскрытая или разглашенная любой Стороной по Договору, будет считаться Конфиденциальной Информацией, если (i) она была помечена как «конфиденциальная»; (ii) получатель такой информации был уведомлен письменно о ее конфиденциальном характере. В период действия Договора и в течение 5 (пяти) лет с момента прекращения его действия никакая Сторона не вправе использовать никакую Конфиденциальную Информацию, предоставленную ей другой Стороной по Договору, а также раскрывать, разглашать или иначе предоставлять любую такую Конфиденциальную Информацию любым другим лицам, фирмам, корпорациям или другим субъектам, кроме как для содействия достижению целей Договора, или как определенно санкционировано в письменной форме Стороной, которая первоначально предоставила такую конфиденциальную информацию; при этом Сторона может раскрыть Конфиденциальную Информацию другой Стороны тем ее служащим и консультантам-третьим лицам, которым необходим доступ к такой Конфиденциальной Информации, чтобы позволить этой Стороне осуществлять ее права и исполнять ее обязательства согласно Договору.

## Обязательства Сторон в соответствии с пунктом 9.1 Договора относительно Конфиденциальной Информации другой Стороны не применимы только в той степени, если Конфиденциальная Информация:

## - становится общеизвестной не по вине получателя такой Конфиденциальной Информации;

## - была известна Стороне, получающей такую Конфиденциальную Информацию до раскрытия ее другой Стороной;

## - должна быть раскрыта, по разумному мнению раскрывающей Стороны, для эффективного исполнения раскрывающей Стороной ее обязательств согласно Договору; или должна быть раскрыта согласно любому применимому законодательству, положению или правительственному распоряжению; при этом Сторона, предлагающая раскрыть Конфиденциальную Информацию в соответствии с этим пунктом, должна направить предварительное письменное уведомление другой Стороне в отношении законного требования такого раскрытия.

## Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность персональных данных, обрабатываемых ими при выполнении настоящего Договора, и принимать меры по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке, предусмотренные статьей 19 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

# Форс-мажор

## Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное несоблюдение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К таким обстоятельствам относятся: война (включая гражданскую войну), бунт, саботаж, эмбарго, изменение действующего законодательства, запрещающее или существенно влияющее на выполнение Сторонами своих обязательств по Договору, пожар, наводнения и иные стихийные бедствия. Любые из этих событий должны рассматриваться как форс-мажор. В случае получения одной из Сторон информации о форс-мажорных обстоятельствах, которые повлияют на выполнение Договора, Сторона должна в течение 5 (пяти) рабочих дней письменно уведомить об этом другую Сторону.

## Если форс-мажорные обстоятельства наносят материальный ущерб или влекут невыполнение обязательств по Договору, длящееся более 180 (ста восьмидесяти) дней, то любая из Сторон имеет право прекратить действие Договора, в этом случае Стороны производят взаиморасчеты по фактически выполненным обязательствам.

# Обособленность отдельных положений

## В случае если какое-либо из положений Договора не может иметь юридической силы, оно должно быть заменено положением, которое в наибольшей степени соответствует первоначальным целям этого положения и имеет юридическую силу, а остальные части Договора подлежат выполнению обеими Сторонами.

# Общее соглашение

## Договор составлен и подписан на русском языке, в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны.

## С заключения Договора все предыдущие переговоры и переписка по нему теряют силу.

## Договор и Приложения к нему, перечисленные в разделе 20 Договора, представляют собой полный объем договоренностей между Сторонами, достигнутых в отношении предмета Договора на Дату Подписания, и заменяют собой все предыдущие соглашения между Сторонами в связи с предметом Договора.

## Все изменения и дополнения к Договору действительны, если они составлены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.

# Внесение изменений

## Любые положения Договора могут быть изменены, отменены или прекращены по инициативе любой из Сторон. Изменения, отмена или прекращение действия положений Договора, а также изменения в составе Приложений, меняющие стоимость Услуг по Договору, должны быть оформлены в письменном виде как Дополнительные Соглашения, вступающие в силу после подписания их обеими Сторонами.

## Изменение Договора может быть инициировано любой из Сторон. Если одна из Сторон принимает решение о внесении изменений в Договор, то ее ответственный представитель в письменном виде излагает суть изменений. Другая Сторона обязана в течение 5-ти дней либо подтвердить свое согласие на внесение изменений и указать возможные сроки для их согласования, либо предоставить мотивированный отказ от таковых.

## Изменение Договора и всех Приложений к нему возможно не чаще чем один раз за отчетный период (месяц). Внесение изменений возможно, начиная с периода, следующего за текущим отчетным периодом, если запрос на изменения был отправлен одной из Сторон не позднее 15-го числа текущего отчетного периода.

## В случае расторжения настоящего Договора (отказа от исполнения настоящего Договора) по причинам, связанным с ненадлежащим выполнением Исполнителем условий настоящего Договора, несоответствием результатов Услуг требованиям настоящего Договора, Исполнитель не вправе требовать оплаты, а также обязан вернуть полученные по настоящему Договору денежные средства и возместить доказанные фактические убытки Заказчика в течение 7 (семи) календарных дней с даты предъявления Заказчиком соответствующего требования.

# Срок действия Договора

## Договор вступает в силу с момента подписания обеими Сторонами и действует до исполнения Сторонами всех обязательств по Договору. Период оказания Услуг по Договору указан в п. 2.1 настоящего Договора.

## Любая из Сторон имеет право расторжения Договора, письменно уведомив другую Сторону о своих намерениях, не позже, чем за 1 (один) месяц до предполагаемой даты расторжения. В случае расторжения Договора Стороны в 10-ти дневный срок с даты расторжения производят взаиморасчеты по фактически выполненным обязательствам.

# Регламентирующий закон

## Договор действует, регулируется и толкуется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

# РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

## Все споры и разногласия, которые могут возникнуть в процессе выполнения Сторонами своих обязательств по Договору, будут, по возможности, решаться путем переговоров. Если Стороны не придут к согласию путем переговоров, то спор передается в Арбитражный суд г. Москвы.

## Стороны установили обязательный досудебный порядок урегулирования споров, вытекающих из невыполнения (ненадлежащего выполнения) условий настоящего Договора, путем направления претензии.

## Претензия составляется одной из Сторон в письменной форме, подписывается уполномоченным на то должностным лицом, с печатью организации и направляется в адрес второй Стороны ценным письмом с описью вложения.

## Ответ на претензию направляется ценным письмом с описью вложенных в конверт документов.

## Сторона, намеренная передать спор в указанный суд, должна письменно уведомить об этом, а также о предмете спора другую Сторону за 10 (десять) рабочих дней до подачи исковых материалов в суд.

# Антикоррупционная оговорка

## Стороны обязуются соблюдать требования российского законодательства в сфере предупреждения и противодействия коррупции, предпринимать все необходимые меры для его соблюдения их аффилированными лицами, работниками, представителями. При исполнении обязательств, возникающих по Договору или в связи с ним, Стороны, их работники, представители, аффилированные лица не выплачивают, прямо или косвенно не предлагают и не разрешают выплату денежных средств или передачу ценностей любым лицам, чтобы оказать влияние на их действия или решения с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или с иными противоправными целями.

## При исполнении своих обязательств по Договору Стороны, их аффилированные лица, работники, представители также обязуются не осуществлять действия, квалифицируемые применимым законодательством как дача или получение взятки, коммерческий подкуп, посредничество во взяточничестве или коммерческом подкупе, злоупотребление полномочиями, незаконное вознаграждение от имени юридического лица, а также иные действия, нарушающие требования российского законодательства и применимых норм международного права в области противодействия коррупции.

## В случае возникновения у любой Стороны обоснованных предположений, что в процессе исполнения Договора произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего раздела Договора, такая Сторона обязуется письменно уведомить другую Сторону о таких предположениях. В уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить соответствующие материалы, подтверждающие или дающие основание полагать, что произошло или может произойти нарушение положений настоящего раздела.

## После направления письменного уведомления соответствующая Сторона имеет право приостановить исполнение обязательств по Договору до получения письменного подтверждения другой Стороны, что нарушения не произошло или не произойдет. Соответствующее подтверждение должно быть направлено другой Стороной в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения письменного уведомления.

## В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений [раздела](#p283) 17 настоящего Договора, соответствующая Сторона обязуется уведомить об этом другую Сторону в письменной форме. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений [раздела](#p283) 17 настоящего Договора другой Стороной, ее аффилированными лицами, работниками или посредниками.

Каналы уведомления Заказчика о нарушениях каких-либо положений раздела 17 настоящего Договора: (499) 181-24-52, e-mail: omts@rzd-med.ru, официальный сайт www.ckb2rzd.ru (для заполнения специальной формы).

Каналы уведомления Исполнител*я* о нарушениях каких-либо положений раздела 17 настоящего Договора: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, официальный сайт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (для заполнения специальной формы).

Сторона, получившая уведомление о нарушении каких-либо положений [раздела](#p283) 17 настоящего Договора, обязана рассмотреть уведомление и сообщить другой Стороне об итогах его рассмотрения в течение 20 (двадцати) рабочих дней с даты получения письменного уведомления.

# Уведомления

## Все сообщения, требования, замечания или уведомления, требуемые от Сторон в соответствии с Договором, должны быть сделаны в письменном виде и переданы курьером под роспись и/или заказной почтой по адресам Сторон, указанным в разделе 21 Договора.

## Обмен текущей информацией, в том числе консультационные обращения и запросы информации осуществляются по электронной почте: **support-1c@rzd-med.ru.**

# НАЛОГОВАЯ ОГОВОРКА

19.1.Исполнитель гарантирует, что:

зарегистрирован в ЕГРЮЛ надлежащим образом;

его исполнительный орган находится и осуществляет функции управления по месту регистрации юридического лица, и в нем нет дисквалифицированных лиц;

располагает персоналом, имуществом и материальными ресурсами, необходимыми для выполнения своих обязательств по Договору, а в случае привлечения подрядных организаций (соисполнителей) принимает все меры должной осмотрительности, чтобы подрядные организации (соисполнители) соответствовали данному требованию;

располагает лицензиями, необходимыми для осуществления деятельности и исполнения обязательств по Договору, если осуществляемая по договору деятельность является лицензируемой;

является членом саморегулируемой организации, если осуществляемая по Договору деятельность требует членства в саморегулируемой организации;

ведет бухгалтерский учет и составляет бухгалтерскую отчетность в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами по бухгалтерскому учету, представляет годовую бухгалтерскую отчетность в налоговый орган;

ведет налоговый учет и составляет налоговую отчетность в соответствии с законодательством Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и нормативными правовыми актами органов местного самоуправления, своевременно и в полном объеме представляет налоговую отчетность в налоговые органы;

не допускает искажения сведений о фактах хозяйственной жизни (совокупности таких фактов) и объектах налогообложения в первичных документах, бухгалтерском и налоговом учете, в бухгалтерской и налоговой отчетности, а также не отражает в бухгалтерском и налоговом учете, в бухгалтерской и налоговой отчетности факты хозяйственной жизни выборочно, игнорируя те из них, которые непосредственно не связаны с получением налоговой выгоды;

своевременно и в полном объеме уплачивает налоги, сборы и страховые взносы;

отражает в налоговой отчетности по НДС все суммы НДС, предъявленные Заказчику;

лица, подписывающие от его имени первичные документы и счета-фактуры, имеют на это все необходимые полномочия и доверенности.

19.2. Если Исполнительнарушит гарантии (любую одну, несколько или все вместе), указанные в пункте 19.1. настоящего Договора, и это повлечет предъявление налоговыми органами требований к Заказчику об уплате налогов, сборов, страховых взносов, штрафов, пеней, отказ в возможности признать расходы для целей налогообложения прибыли или включить НДС в состав налоговых вычетов и (или) предъявление третьими лицами, купившими у Заказчика услуги, имущественные права, являющиеся предметом настоящего Договора, требований к Заказчику о возмещении убытков в виде начисленных по решению налогового органа налогов, сборов, страховых взносов, пеней, штрафов, а также возникших из-за отказа в возможности признать расходы для целей налогообложения прибыли или включить НДС в состав налоговых вычетов, то Исполнитель обязуется возместить Заказчику убытки, который последний понес вследствие таких нарушений.

19.3. Исполнитель в соответствии со ст. 406.1. Гражданского кодекса Российской Федерации, возмещает Заказчику все убытки последнего, возникшие в случаях, указанных в пункте 19.2. настоящего Договора. При этом факт оспаривания или не оспаривания налоговых доначислений в налоговом органе, в том числе вышестоящем, или в суде, а также факт оспаривания или не оспаривания в суде претензий третьих лиц не влияет на обязанность Исполнителявозместить имущественные потери.

# Приложения

## Неотъемлемой частью Договора являются следующие приложения:

* Приложение №1 – Акт сдачи-приемки услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложений (шаблон);
* Приложение №2 – Акт приема-передачи бизнес-приложений на сопровождение (шаблон);
* Приложение №3 – Состав и стоимость услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложения БУиНУ Фреш РЖД-М;
* Приложение №4 – Состав и стоимость услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложения КУиРЗП РЖД-М;
* Приложение №5 - Состав и стоимость услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложения АСБ/АСЦКЗ РЖД-М
* Приложение №6 – Состав и стоимость услуг по администрированию
* Приложение №7 – Пакет основных услуг;
* Приложение №8 – Прейскурант дополнительных услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложений;
* Приложение №9 – Время оказания услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложений 1С;
* Приложение №10 – Отчет обработки обращений
* Приложение №11 - Перечень необходимой эксплуатационной документации, ее состав, требования к содержанию и оформлению;
* Приложение №12 - Состав специалистов, их квалификация и уровень компетенций по каждому бизнес-приложению.

# Реквизиты СтороН

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнительнаименование** | **Заказчикнаименование** |
| Адрес места нахождения: Адрес для корреспонденции:Телефон Факс ИНН КПП ОГРНРасчетный счет: вКорреспондентский счет:БИК ОКВЭД ОКПО  | **ЧУЗ «ЦКБ «РЖД-Медицина»**Место нахождения: 129128, г. Москва, ул. Будайская, д. 2ИНН 7716511464КПП 771601001ОГРН 1047796593525Р/с 40703 810 9 01300 000612АО «АЛЬФА-БАНК»К/с 30101 810 2 000 000 00593БИК 044525593E-mail: ckb@rzd-med.ru |
| **Должность** | **Директор** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / ФИО М.П. (подпись) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / И.М. АкчуринаМ.П. (подпись) |

Приложение №1 к Договору №24010109322 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.

Акт сдачи-приемки услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложений №\_\_\_\_\_\_\_ (шаблон)

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

Составлен в двух экземплярах «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

|  |  |
| --- | --- |
| Утверждаю от Исполнителя | Утверждаю от Заказчика |
| **Должность****наименование** | **Директор** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ ФИОМ.П. (подпись) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / И.М. Акчурина М.П. (подпись) |
| Основные услуги |
| Перечень услуг | Итого за период с НДС, руб. | Код проекта |
| Оказание Основных услуг по бизнес-приложению БУиНУ Фреш РЖД- за период с\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_месяц год (платформа 1С): |  |  |
| Оказание Основных услуг по бизнес-приложению КУиРЗП РЖД-М за период с\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_месяц год (платформа 1С): |  |
| Оказание Основных услуг по бизнес-приложению АСБ/АСЦКЗ РЖД-М за период с\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_месяц год (платформа 1С): |  |
| Оказание Основных услуг по администрированию за период с\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_месяц год (платформа 1С): |  |
|  |  |
| **Итого стоимость Основных услуг, включая НДС (20%)** |  |
| **Основные услуги, без НДС**  |  |  |
|  кроме того НДС (20%) |  |  |
| Дополнительные услуги за период с \_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ месяц год |
| Перечень услуг | № запроса в ССТП\*  | Единица измерения | Предоставленный объем | Тариф | Итого за период с НДС, руб. | Код проекта |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Итого стоимость Дополнительных услуг, включая НДС (20%)** |  |  |
| **Дополнительные расходы, без НДС** |  |
| кроме того НДС (20%) |  |
| **Всего стоимость услуг** за период с\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_месяц год |  |
| в том числе НДС (20%) |  |

\* - ССТП – система службы технической поддержки

Итого стоимость услуг, закрываемых настоящим Актом, составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_ копеек, в том числе НДС (20%) в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_ копеек.

Настоящим Актом стороны, его подписавшие, подтверждают, что Исполнитель оказал, а Заказчик принял вышеперечисленные услуги в установленный период времени. Услуги оказаны надлежащим образом, Заказчик претензий к срокам и качеству оказанных Исполнителем Услуг не имеет. Заказчик свой экземпляр акта получил.

Форма Акта согласована:

|  |  |
| --- | --- |
| **ИсполнительДолжность****наименование** | **ЗаказчикДиректор** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / ФИО М.П. (подпись) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / И.М. АкчуринаМ.П. (подпись) |

Приложение №2 к Договору № 24010109322 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Акт приема-передачи бизнес-приложений на сопровождение (шаблон)

|  |  |
| --- | --- |
| Утверждаю от Исполнителя | Утверждаю от Заказчика |
| **Должность****наименование** | **Директор** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / ФИО М.П. (подпись) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/И.М.Акчурина М.П. (подпись) |

Настоящий Акт составлен о нижеследующем:

1. Заказчик передал, а Исполнитель принял на сопровождение бизнес-приложения в соответствии с условиями пункта 3.1 Договора № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г., а именно: БУиНУ Фреш РЖД-М, КУиРЗП РЖД-М, АСБ/АСЦКЗ РЖД-М
2. Заказчик передал, а Исполнитель принял следующую эксплуатационную документацию:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Перечень документации | Комментарий |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. У Заказчика отсутствует следующая эксплуатационная документация, необходимая для соблюдения условий качественного обслуживания в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Перечень отсутствующей документации | Услуга |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. В процессе принятия системы на сопровождение были выявлены следующие несоответствия, которые могут послужить причинами снижения качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| №п/п | Перечень несоответствий |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Форма Акта согласована:

|  |  |
| --- | --- |
| **ИсполнительДолжность****наименование** | **ЗаказчикДиректор** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / ФИО М.П. (подпись) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / И.М. АкчуринаМ.П. (подпись) |

Приложение №3 к Договору № 24010109322 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Состав и стоимость услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложения БУиНУ Фреш РЖД-М

Спецификация объектов обслуживания

Перечень сопровождаемых бизнес-приложений (Программ для ЭВМ, далее – БП):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № БП | Наименование бизнес-приложения (конфигурации) | Основное назначение бизнес-приложения (конфигурации) |
| 1 | БУиНУ Фреш РЖД-М | Автоматизированная система «РЖД-Медицина» на базе облачного сетевого решения |

Перечень сопровождаемых систем:

| ID Системы / БД | Наименование Системы / БД | Платформа / Версия | Физическое расположение (электронный и физический адрес сервера) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Продуктивная система  | 1С 8.3 | 10.216.236.0/24 |
| 2 | Пред.продуктивная система | 1С 8.3 | 10.216.225.0/24 |
| 3 | Система тестирования | 1С 8.3 | 10.216.237.0/26 |
| 4 | Система разработки | 1С 8.3 | 10.216.237.64/26 |

Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

| **№ п/п** | **Услуга** | **SLA** | **Описание Услуг** |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Сопровождение и развитие бизнес-приложения БУиНУ Фреш РЖД-М*** |
| **1** | **Консультирование по функциям системы** | **Время доступности услуги:** с 08:00 до 18:00 по рабочим дням по местному времени нахождения ЧУЗ**Дополнительное время доступности услуги в отчетные периоды (первые три субботы месяцев: октябрь, январь, апрель, июль):** с 9:00 до 18:00 по выходным и праздничным дням по местному времени нахождения ЧУЗ**Время исполнения запроса:** не более 2-х рабочих дней | **Цель:** Оказание помощи пользователям при выполнении типовых функций в системе путем ответа на вопросы типа “Как сделать…?” или “Как выполнить…?”. Необходимость в оказании данной услуги возникает, как правило, при появлении новых сотрудников-пользователей, либо в случае редко выполняемых в системе функций (например, таких как закрытие периода).**Состав услуги:*** Анализ поступившего вопроса и в случае необходимости уточнение у инициатора запроса.
* Поиск ответа на вопрос в инструкциях пользователя.
* Поиск ответа на вопрос в стандартном Help к системе.
* Поиск ответа на вопрос в базе данных типовых вопросов и ответов.
* Консультирование инициатора запроса.
 |
| **2** | **Диагностика и оперативное устранение инцидентов** **Помощь в устранении пользовательских ошибок** | **Время доступности услуги:** с 08:00 до 18:00 по рабочим дням по местному времени нахождения ЧУЗ**Дополнительное время доступности услуги в отчетные периоды (первые три субботы месяцев: октябрь, январь, апрель, июль):** с 9:00 до 18:00 по выходным и праздничным дням по местному времени нахождения ЧУЗ**Время восстановления работоспособности[[1]](#footnote-1)** с приоритетом:* Критичный – не более 4 часов;
* Высокий – не более 1 рабочего дня
* Обычный – не более 2-х рабочих дней
* Низкий – не более 4-х рабочих дней
 | **Цель:** Обеспечение наискорейшего устранения любых внештатных ситуаций (инцидентов), возникающих в процессе функционирования ИС с минимальными негативными последствиями для пользователей.**Состав услуги:*** Интервьюирование инициатора запроса с целью более четкого понимания внештатной ситуации и предпосылок к ее возникновению.
* Моделирование и воспроизведение описываемой пользователем внештатной ситуации.
* Воспроизведение ситуации с использованием удаленного доступа к системе пользователя.
* Анализ эксплуатационной документации.
* Взаимодействие с вендором в целях устранения ошибок в стандартном ПО (в случае если причиной внештатной ситуации является ошибка в стандартном ПО).
* Корректировка настроек с целью устранения внештатной ситуации (в случае если причиной внештатной ситуации является ошибка в настройках).
* Консультирование пользователей с целью устранения внештатной ситуации и недопущения повторения подобных ситуаций в будущем. (в случае если причиной внештатной ситуации послужили некорректные, с точки зрения системы, действия пользователей).
* Выработка перечня мероприятий для устранения последствий внештатной ситуации.
* Формирование, реализация, тестирование и документирование обходного решения для наискорейшего устранения внештатной ситуации.
 |
| **3** | **Консультирование по решению бизнес-задач в системе** | **Время доступности услуги:** с 08:00 до 18:00 по рабочим дням по местному времени нахождения ЧУЗ**Дополнительное время доступности услуги в отчетные периоды (первые три субботы месяцев: октябрь, январь, апрель, июль):** с 9:00 до 18:00 по выходным и праздничным дням по местному времени нахождения ЧУЗ**Время исполнения запроса:** не более 4 раб. дней | **Цель:**Оказание помощи пользователям при отражении в системе не типовых хозяйственных операций и бизнес-процессов с целью получения заданного результата, а также при анализе отчетности и интерпретации полученных результатов. Даются ответы на вопросы типа “Что нужно сделать, чтобы…?” или “Как можно получить…?”. Необходимость в оказании данной услуги возникает, как правило, в случае если организация постоянно развивается, появляются новые операции и процессы, меняются требования к отчетности. **Состав услуги:*** Интервьюирование инициатора запроса с целью более четкого понимания требований.
* Анализ эксплуатационной документации и поиск решения
* Моделирование решения.
* Документирование решения и консультирование инициатора запроса.
 |
| **4** | **Объяснение полученных результатов работы системы** | **Время доступности услуги:** с 08:00 до 18:00 по рабочим дням по местному времени нахождения ЧУЗ**Дополнительное время доступности услуги в отчетные периоды (первые три субботы месяцев: октябрь, январь, апрель, июль):** с 9:00 до 18:00 по выходным и праздничным дням по местному времени нахождения ЧУЗ**Время исполнения запроса:** не более 2-х рабочих дней | **Цель:**Оказание пользователям помощи в расшифровке тех или иных показателей сформированной отчетности.**Состав услуги:*** Интервьюирование инициатора запроса с целью конкретизации показателей, которые требуют расшифровки.
* Проведение анализа исходных данных и методик их обработки.
* Консультирование инициатора запроса.
 |
| **5** | **Выполнение специфических системных функций** | **Время доступности услуги:** с 08:00 до 18:00 по рабочим дням по местному времени нахождения ЧУЗ**Дополнительное время доступности услуги в отчетные периоды (первые три субботы месяцев: октябрь, январь, апрель, июль):** с 9:00 до 18:00 по выходным и праздничным дням по местному времени нахождения ЧУЗ**Время исполнения запроса:** не более 2-х рабочих дней | **Цель:**Оказание помощи при выполнении в системе сложных и слабо документированных операций, таких как массовые загрузки и корректировки данных, выгрузка данных, системные операции закрытия периода и т.д. **Состав услуги:*** Интервьюирование инициатора запроса с целью более четкого понимания требований.
* Выполнение необходимых операций.
* Проверка корректности полученного результата.
 |
| **6** | **Управление полномочиями пользователей** | **Время доступности услуги:** с 08:00 до 18:00 по рабочим дням по местному времени нахождения ЧУЗ**Время исполнения запроса:** не более 2-х рабочих дней | **Цель:**Оказание помощи пользователям в случае отсутствия или избытка полномочий, необходимых для выполнения ими своих функций. Необходимость в оказании данной услуги возникает, как правило, в случае если требуется “тонкая” настройка полномочий для отдельных пользователей, либо для небольших групп пользователей, и в случае, если происходит постоянное развитие системы и организации: появляются новые операции и функции в системе, происходит перераспределение ответственности между группами пользователей и.т.д.**Состав услуги:*** Поиск и локализация необходимых системных объектов полномочий в соответствии с заявленными требованиями.
* Изменение полномочий для роли.
* Тестирование добавленных и измененных ролей.
* Ведение актуального Реестра ролей и полномочий и предоставление его ответственному представителю клиента по запросу.
* Консультирование представителей клиента в процессе обработки заявок по действующим политикам и процедурам авторизации.
 |
| **7** | **Анализ и оценка необходимых изменений** | **Время доступности услуги:** с 08:00 до 18:00 по рабочим дням по московскому времени**Время исполнения запроса:** по согласованию | **Цель:**Подготовка полной информации для принятия решения о целесообразности, возможности и необходимости выполнения предлагаемых пользователями изменений (ИС, бизнес-процессов, документации). Информация для принятия решения подготавливается исходя из предпосылок, что изменение должно быть целостным и выполняться экономически эффективным способом.**Состав услуги:*** Интервьюирование инициатора запроса с целью более четкого понимания требований и необходимых для их удовлетворения изменений;
* Подготовка краткого описания сути предлагаемых изменений и его согласование с инициатором запроса.
* Оценка стоимости выполнения работ по изменению
* Согласование изменений с ответственным представителем клиента
 |
| **8** | **Модификация, адаптация и тестирование изменений** | **Время доступности услуги:** c 08:00 до 18:00 по рабочим дням по московскому времени**Время исполнения запроса:** по согласованию | **Цель:**Модификация (внесение изменений в программу не связанных с адаптацией) и адаптация (внесения изменений с целью функционирования программы) информационной системы, бизнес-процессов, документации с минимальными рисками нарушения работоспособности и стабильности работы систем, а также рисками потери и искажения данных в результате выполненных изменений.**Состав услуги:*** Проведение, документирование и согласование интервью с ключевыми пользователями и владельцами бизнес-процесса.
* Подготовка и согласование Запроса на изменение
* Реализация изменений трудоемкостью не более 8 часов
* Тестирование и приемка изменений
* Модификация, адаптация эксплуатационной документации
* Внедрение изменений: обучение пользователей, проведение презентаций, подготовка и загрузка данных и т.д.
 |
| **9** | **Реализация изменений и доработок** | **Время доступности услуги:** c 08:00 до 18:00 по рабочим дням по московскому времени**Время исполнения запроса:** по согласованию | **Цель:**Реализация изменений трудоемкостью более 8 часов (информационной системы, бизнес-процессов, документации) с минимальными рисками нарушения работоспособности и стабильности работы систем, а также рисками потери и искажения данных в результате выполненных изменений.**Состав услуги:*** Проведение, документирование и согласование интервью с ключевыми пользователями и владельцами бизнес-процесса.
* Подготовка и согласование Запроса на изменение
* Реализация изменений (в т.ч. проведение настроек, подготовка спецификаций на разработку, выполнение разработок и др.)
* Тестирование и приемка изменений
* Разработка/изменение эксплуатационной документации
* Внедрение изменений: обучение пользователей, проведение презентаций, подготовка и загрузка данных и т.д.
 |
| **10** | **Адаптация** пакетов обновлений конфигурации информационной базы, выпущенных производителем ПО к бизнес-решению Заказчика для установки **обновления конфигурации, с выполнением модификации и изменения бизнес-решения для установки адаптированного обновления ПО**5 | **Время доступности услуги:** c 08:00 до 18:00 по рабочим дням по московскому времени **Периодичность установки обновления:** * 1. 1 раз в квартал
	2. (дата установки по согласованию с заказчиком)

**Время исполнения запроса:** по согласованию в **нерабочие дни** | **Цель:**Обеспечение адаптации контролируемого процесса установки пакетов обновлений конфигурации информационной базы, выпущенных производителем ПО, изменение и модификация бизнес-решения для адаптируемой функциональности по согласованию с Заказчиком.**Состав услуги:*** Взаимодействие с вендором при получении обновления.
* Адаптация и модификация бизнес-решения для установки обновления, полученного от вендора.
* Тестирование изменений бизнес-решения и адаптации обновления.
* Установка обновлений на сервер, контроль корректности установки обновлений.
 |

**Принципы назначения приоритета по услугам, включенным в абонентский пакет по сопровождению и развитию бизнес-приложения БУиНУ Фреш РЖД-М**

|  |  |
| --- | --- |
| **Приоритет** | **Описание** |
| Критичный | - Не запускается Система, вход в систему невозможен; |
| Высокий | - Невозможно отправить и получить платежные документы в программе по системе Клиент-банк;- Невозможно отправить электронные документы в программе контрагенту или в государственные органы управления по системе ЭДО;- Текущий набор прав не позволяет пользователю выполнять его рабочие функции в программе;- Ошибки в программе не позволяют выполнять регламентные операции по закрытию месяца, квартала, года.- Ошибки в программе, приводящие к некорректной работе функционала, при выполнении регламентных операций по закрытию месяца, квартала, года.- Невозможность запустить дополнительные встроенные обработки обмена с программами контрагентов, критичные для работы банка, кассы и склада организации. Данная операция требует оперативного обращения на третью линию поддержки.- Потребность в редактировании и добавлении значений нормативных справочников, закрытых для доступа пользователям и первой и второй линии поддержки. Данная операция требует согласования с Уполномоченным лицом Заказчика.- В документе, отвечающем за работу банка, кассы или склада организации, возникают ошибки при заполнении реквизитов и табличных частей. Проблема приводит к срыву оперативной работы пользователей.- В документе, отвечающем за работу банка, кассы или склада организации, возникают ошибки при попытке вывести печатную форму или когда печатная форма выводится с некорректными данными. Проблема приводит к срыву оперативной работы пользователей.- В документе, отвечающем за работу банка, кассы или склада организации, возникают ошибки при его сохранении и проведении. Проблема приводит к срыву оперативной работы пользователей.- Пользователю закрыт доступ на внесение изменений в справочник, доступный в соответствии с ролевой моделью пользователя, но не позволяющий провести изменения;- Выполнение критических бизнес-процессов полностью недоступно всем пользователям без видимого обходного решения.- Не формируются документы, отчетность, а также возникают ошибки в данных системы, формировании документов, регистров, отчетных форм. Проблема приводит к срыву предоставления налоговой, бухгалтерской (финансовой), управленческой и иной регламентированной отчетности.Не формируются документы, а также возникают ошибки в данных системы, формировании документов, регистров. Проблема приводит к срыву оперативной работы пользователей, составлению и предоставлению первичных документов контрагентам. |
| Обычный  | - В документе, кроме отвечающего за работу банка, кассы или склада организации, возникают ошибки при заполнении реквизитов и табличных частей. Проблема не приводит к срыву оперативной работы пользователей, составления и предоставления первичных документов контрагентам, а также к срыву составления и предоставления налоговой, бухгалтерской (финансовой), управленческой и иной регламентированной отчетности.- В документе, кроме отвечающего за работу банка, кассы или склада организации, возникают ошибки при попытке вывести печатную форму или когда печатная форма выводится с некорректными данными. Проблема не приводит к срыву оперативной работы пользователей.- В документе, кроме отвечающего за работу банка, кассы или склада организации, возникают ошибки при его сохранении и проведении. Проблема не приводит к срыву оперативной работы пользователей, составления и предоставления первичных документов контрагентам, а также к срыву составления и предоставления налоговой, бухгалтерской (финансовой), управленческой и иной регламентированной отчетности.- Выполнение критичных бизнес-процессов недоступно отдельным пользователям с имеющимся обходным путем, либо их выполнение существенно замедлено. Проблема не приводит к срыву оперативной работы пользователей, составления и предоставления первичных документов контрагентам, проведения оплаты, а также составлению и предоставлению налоговой, бухгалтерской (финансовой), управленческой и иной регламентированной отчетности. |
| Низкий | - Консультации по использованию функционала, предоставляемые на основании инструкций разработчика, инструктажа и т.п.- Назначается в прочих случаях. |

Стоимость услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложения БУиНУ Фреш РЖД-М

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **месяц** | **кол-во ЧУЗ на сопровождении** | **стоимость услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложения, руб. без НДС в месяц** | **стоимость услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложения, руб. с НДС в месяц** |
| 1 | Декабрь 2024 | 38 |  |  |
| 2 | Январь 2025 | 38 |  |  |
| 3 | Февраль 2025 | 38 |  |  |
| 4 | Март 2025 | 38 |  |  |
| 5 | Апрель 2025 | 69 |  |  |
| 6 | Май 2025 | 69 |  |  |
| 7 | Июнь 2025 | 69 |  |  |
| 8 | Июль 2025 | 69 |  |  |
| 9 | Август 2025 | 69 |  |  |
| 10 | Сентябрь 2025 | 69 |  |  |
| 11 | Октябрь 2025 | 69 |  |  |
| 12 | Ноябрь 2025 | 69 |  |  |
| **ИТОГО** |  |  |

**Месяц и наименование ЧУЗ, находящихся на сопровождении нарастающим итогом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Месяц и наименование ЧУЗ, находящихся на сопровождении нарастающим итогом** | **кол-во ЧУЗ на сопровождении** | **Количество Информационных баз**  |
|  | Декабрь 2024 – Март 2025 | 38 | 46 |
| 1 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Казань» |  |  |
| 2 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Волгоград» |  |  |
| 3 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Санкт-Петербург» |  |  |
| 4 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Нижний Новгород» |  |  |
| 5 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» им. Н.А. Семашко» |  |  |
| 6 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Брянск» |  |  |
| 7 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Калуга» |  |  |
| 8 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рязани» |  |  |
| 9 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Смоленск» |  |  |
| 10 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Тверь» |  |  |
| 11 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Тула» |  |  |
| 12 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск» |  |  |
| 13 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Вологда» |  |  |
| 14 | ЧУЗ «КП «РЖД-Медицина» г. Архангельск» |  |  |
| 15 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Краснодар» |  |  |
| 16 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Астрахань» |  |  |
| 17 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Саратов» |  |  |
| 18 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Барнаул» |  |  |
| 19 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Иркутск» |  |  |
| 20 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Чита» |  |  |
| 21 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Хабаровск» |  |  |
| 22 | ЧУЗ «ЦКБ «РЖД-Медицина» |  |  |
| 23 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Воронеж» |  |  |
| 24 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Новосибирск» |  |  |
| 25 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Омск» |  |  |
| 26 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Белгород» |  |  |
| 27 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мичуринск» |  |  |
| 28 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Елец» |  |  |
| 29 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Орёл» |  |  |
| 30 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Ярославль» |  |  |
| 31 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Иваново» |  |  |
| 32 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Ростов-на-Дону» |  |  |
| 33 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Самара» |  |  |
| 34 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Екатеринбург» |  |  |
| 35 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Челябинск» |  |  |
| 36 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Южно-Сахалинск» |  |  |
| 37 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Курск» |  |  |
| 38 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Красноярск» |  |  |
|  | Служебные базы 1С |  | 8 |
|  | Апрель 2025 – Ноябрь 2025 | 69 | 77 |
| 39 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Петрозаводск» |  |  |
| 40 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Псков» |  |  |
| 41 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Тында» |  |  |
| 42 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Владивосток» |  |  |
| 43 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Пенза» |  |  |
| 44 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Уфа» |  |  |
| 45 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Буй» |  |  |
| 46 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Улан Удэ» |  |  |
| 47 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Ульяновск» |  |  |
| 48 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» пос. Беркакит» |  |  |
| 49 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Калининград» |  |  |
| 50 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Гудермес» |  |  |
| 51 | ЧУЗ «Поликлиника «РЖД-Медицина» Ожерелье» |  |  |
| 52 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Орехово-Зуево» |  |  |
| 53 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Муром» |  |  |
| 54 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Печора» |  |  |
| 55 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Ижевск» |  |  |
| 56 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Киров» |  |  |
| 57 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Канаш» |  |  |
| 58 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка» |  |  |
| 59 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Пермь» |  |  |
| 60 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Оренбург» |  |  |
| 61 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Сургут» |  |  |
| 62 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Тюмень» |  |  |
| 63 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Новый Уренгой» |  |  |
| 64 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Курган» |  |  |
| 65 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Махачкала» |  |  |
| 66 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Минеральные Воды» |  |  |
| 67 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Владикавказ» |  |  |
| 68 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Кемерово» |  |  |
| 69 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Абакан» |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ИсполнительДолжность****наименование** | **Заказчик**Директор |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / ФИО М.П. (подпись) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / И.М. Акчурина М.П. (подпись) |

Приложение №4 к Договору № 24010109322 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024г.

Состав и стоимость услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложения КУиРЗП РЖД-М

Спецификация объектов обслуживания

Перечень сопровождаемых бизнес-приложений (Программ для ЭВМ, далее – БП):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № БП | Наименование бизнес-приложения (конфигурации) | Основное назначение бизнес-приложения (конфигурации) |
| 1 | КУиРЗП РЖД-М | Автоматизированная система «РЖД-Медицина. Кадровый учет и расчет заработной платы» в составе Автоматизированного рабочего места «Штатное расписание» |

Перечень сопровождаемых систем:

| ID Системы / БД | Наименование Системы / БД | Платформа / Версия | Физическое расположение (электронный и физический адрес сервера) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Продуктивная система  | 1С 8.3 | 10.216.236.0/24 |
| 2 | Пред.продуктивная система | 1С 8.3 | 10.216.225.0/24 |
| 3 | Система тестирования | 1С 8.3 | 10.216.237.0/26 |
| 4 | Система разработки | 1С 8.3 | 10.216.237.64/26 |

Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Услуга** | **SLA** | **Описание Услуг** |
| ***Сопровождение и развитие бизнес-приложения КУиРЗП РЖД-М РЖД-М*** |
| **1** | **Консультирование по функциям системы** | **Время доступности услуги:** с 08:00 до 18:00 по рабочим дням по местному времени нахождения ЧУЗ**Время исполнения запроса:** не более 2-х рабочих дней | **Цель:** Оказание помощи пользователям при выполнении типовых функций в системе путем ответа на вопросы типа “Как сделать…?” или “Как выполнить…?”. Необходимость в оказании данной услуги возникает, как правило, при появлении новых сотрудников-пользователей, либо в случае редко выполняемых в системе функций (например, таких как закрытие периода).**Состав услуги:*** Анализ поступившего вопроса и в случае необходимости уточнение у инициатора запроса.
* Поиск ответа на вопрос в инструкциях пользователя.
* Поиск ответа на вопрос в стандартном Help к системе.
* Поиск ответа на вопрос в базе данных типовых вопросов и ответов.
* Консультирование инициатора запроса.
 |
| **2** | **Диагностика и оперативное устранение инцидентов** **Помощь в устранении пользовательских ошибок** | **Время доступности услуги:** с 08:00 до 18:00 по рабочим дням по местному времени нахождения ЧУЗ**Время восстановления работоспособности[[2]](#footnote-2)** с приоритетом:* Критичный – не более 4 часов;
* Высокий – не более 1 рабочего дня
* Обычный – не более 2-х рабочих дней
* Низкий – не более 4-х рабочих дней
 | **Цель:** Обеспечение наискорейшего устранения любых внештатных ситуаций (инцидентов), возникающих в процессе функционирования ИС с минимальными негативными последствиями для пользователей.**Состав услуги:*** Интервьюирование инициатора запроса с целью более четкого понимания внештатной ситуации и предпосылок к ее возникновению.
* Моделирование и воспроизведение описываемой пользователем внештатной ситуации.
* Воспроизведение ситуации с использованием удаленного доступа к системе пользователя.
* Анализ эксплуатационной документации.
* Взаимодействие с вендором в целях устранения ошибок в стандартном ПО (в случае если причиной внештатной ситуации является ошибка в стандартном ПО).
* Корректировка настроек с целью устранения внештатной ситуации (в случае если причиной внештатной ситуации является ошибка в настройках).
* Консультирование пользователей с целью устранения внештатной ситуации и недопущения повторения подобных ситуаций в будущем. (в случае если причиной внештатной ситуации послужили некорректные, с точки зрения системы, действия пользователей).
* Выработка перечня мероприятий для устранения последствий внештатной ситуации.
* Формирование, реализация, тестирование и документирование обходного решения для наискорейшего устранения внештатной ситуации.
 |
| **3** | **Консультирование по решению бизнес-задач в системе** | **Время доступности услуги:** с 08:00 до 18:00 по рабочим дням по местному времени нахождения ЧУЗ**Время исполнения запроса:** не более 4 раб. дней | **Цель:**Оказание помощи пользователям при отражении в системе не типовых хозяйственных операций и бизнес-процессов с целью получения заданного результата, а также при анализе отчетности и интерпретации полученных результатов. Даются ответы на вопросы типа “Что нужно сделать, чтобы…?” или “Как можно получить…?”. Необходимость в оказании данной услуги возникает, как правило, в случае если организация постоянно развивается, появляются новые операции и процессы, меняются требования к отчетности. **Состав услуги:*** Интервьюирование инициатора запроса с целью более четкого понимания требований.
* Анализ эксплуатационной документации и поиск решения
* Моделирование решения.
* Документирование решения и консультирование инициатора запроса.
 |
| **4** | **Объяснение полученных результатов работы системы** | **Время доступности услуги:** с 08:00 до 18:00 по рабочим дням по местному времени нахождения ЧУЗ**Время исполнения запроса:** не более 2-х рабочих дней | **Цель:**Оказание пользователям помощи в расшифровке тех или иных показателей сформированной отчетности.**Состав услуги:*** Интервьюирование инициатора запроса с целью конкретизации показателей, которые требуют расшифровки.
* Проведение анализа исходных данных и методик их обработки.
* Консультирование инициатора запроса.
 |
| **5** | **Выполнение специфических системных функций** | **Время доступности услуги:** с 08:00 до 18:00 по рабочим дням по местному времени нахождения ЧУЗ**Время исполнения запроса:** не более 2-х рабочих дней | **Цель:**Оказание помощи при выполнении в системе сложных и слабо документированных операций, таких как массовые загрузки и корректировки данных, выгрузка данных, системные операции закрытия периода и т.д. **Состав услуги:*** Интервьюирование инициатора запроса с целью более четкого понимания требований.
* Выполнение необходимых операций.
* Проверка корректности полученного результата.
 |
| **6** | **Управление полномочиями пользователей** | **Время доступности услуги:** с 08:00 до 18:00 по рабочим дням по местному времени нахождения ЧУЗ**Время исполнения запроса:** не более 2-х рабочих дней | **Цель:**Оказание помощи пользователям в случае отсутствия или избытка полномочий, необходимых для выполнения ими своих функций. Необходимость в оказании данной услуги возникает, как правило, в случае если требуется “тонкая” настройка полномочий для отдельных пользователей, либо для небольших групп пользователей, и в случае, если происходит постоянное развитие системы и организации: появляются новые операции и функции в системе, происходит перераспределение ответственности между группами пользователей и.т.д.**Состав услуги:*** Поиск и локализация необходимых системных объектов полномочий в соответствии с заявленными требованиями.
* Изменение полномочий для роли.
* Тестирование добавленных и измененных ролей.
* Ведение актуального Реестра ролей и полномочий и предоставление его ответственному представителю клиента по запросу.
* Консультирование представителей клиента в процессе обработки заявок по действующим политикам и процедурам авторизации.
 |
| **7** | **Анализ и оценка необходимых изменений** | **Время доступности услуги:** с 08:00 до 18:00 по рабочим дням по московскому времени**Время исполнения запроса:** по согласованию | **Цель:**Подготовка полной информации для принятия решения о целесообразности, возможности и необходимости выполнения предлагаемых пользователями изменений (ИС, бизнес-процессов, документации). Информация для принятия решения подготавливается исходя из предпосылок, что изменение должно быть целостным и выполняться экономически эффективным способом.**Состав услуги:*** Интервьюирование инициатора запроса с целью более четкого понимания требований и необходимых для их удовлетворения изменений;
* Подготовка краткого описания сути предлагаемых изменений и его согласование с инициатором запроса.
* Оценка стоимости выполнения работ по изменению
* Согласование изменений с ответственным представителем клиента
 |
| **8** | **Модификация, адаптация и тестирование изменений** | **Время доступности услуги:** c 08:00 до 18:00 по рабочим дням по московскому времени**Время исполнения запроса:** по согласованию | **Цель:**Модификация (внесение изменений в программу не связанных с адаптацией) и адаптация (внесения изменений с целью функционирования программы) информационной системы, бизнес-процессов, документации с минимальными рисками нарушения работоспособности и стабильности работы систем, а также рисками потери и искажения данных в результате выполненных изменений.**Состав услуги:*** Проведение, документирование и согласование интервью с ключевыми пользователями и владельцами бизнес-процесса.
* Подготовка и согласование Запроса на изменение
* Реализация изменений трудоемкостью не более 8 часов
* Тестирование и приемка изменений
* Модификация, адаптация эксплуатационной документации
* Внедрение изменений: обучение пользователей, проведение презентаций, подготовка и загрузка данных и т.д.
 |
| **9** | **Реализация изменений и доработок** | **Время доступности услуги:** c 08:00 до 18:00 по рабочим дням по московскому времени**Время исполнения запроса:** по согласованию | **Цель:**Реализация изменений трудоемкостью более 8 часов (информационной системы, бизнес-процессов, документации) с минимальными рисками нарушения работоспособности и стабильности работы систем, а также рисками потери и искажения данных в результате выполненных изменений.**Состав услуги:*** Проведение, документирование и согласование интервью с ключевыми пользователями и владельцами бизнес-процесса.
* Подготовка и согласование Запроса на изменение
* Реализация изменений (в т.ч. проведение настроек, подготовка спецификаций на разработку, выполнение разработок и др.)
* Тестирование и приемка изменений
* Разработка/изменение эксплуатационной документации
* Внедрение изменений: обучение пользователей, проведение презентаций, подготовка и загрузка данных и т.д.
 |
| **10** | **Адаптация** пакетов обновлений конфигурации информационной базы, выпущенных производителем ПО к бизнес-решению Заказчика для установки **обновления конфигурации, с выполнением модификации и изменения бизнес-решения для установки адаптированного обновления ПО**5 | **Время доступности услуги:** c 08:00 до 18:00 по рабочим дням по московскому времени **Периодичность установки обновления:** 2 раза в квартал (дата установки по согласованию с заказчиком)**Время исполнения запроса:** по согласованию в **нерабочие дни** | **Цель:**Обеспечение адаптации контролируемого процесса установки пакетов обновлений конфигурации информационной базы, выпущенных производителем ПО, изменение и модификация бизнес-решения для адаптируемой функциональности по согласованию с Заказчиком.**Состав услуги:*** Взаимодействие с вендором при получении обновления.
* Адаптация и модификация бизнес-решения для установки обновления, полученного от вендора.
* Тестирование изменений бизнес-решения и адаптации обновления.
* Установка обновлений на сервер, контроль корректности установки обновлений.
 |

**Принципы назначения приоритета по услугам, включенным в абонентский пакет по сопровождению и развитию бизнес-приложения КУиРЗП** **РЖД-М**

|  |  |
| --- | --- |
| **Приоритет** | **Описание** |
| Критичный | - Не запускается Система, вход в систему невозможен; |
| Высокий | - Пользователю закрыт доступ на внесение изменений в справочник, доступный в соответствии с ролевой моделью пользователя, но не позволяющий провести изменения;- Выполнение критических бизнес-процессов полностью недоступно всем пользователям без видимого обходного решения.- Выполнение критичных бизнес-процессов недоступно всем или отдельным пользователям, возникают ошибки в работе Системы. Проблема препятствует расчету и выплате заработной платы, проведению иных расчетов с работниками, расчету налогов, а также составлению и направлению налоговой и прочей регламентированной отчетности. |
| Обычный  | - Выполнение критичных бизнес-процессов недоступно отдельным пользователям с имеющимся обходным путем, либо их выполнение существенно замедлено. Проблема не препятствует расчету и выплате заработной платы, проведению иных расчетов с работниками, расчету налогов, а также составлению и направлению налоговой и прочей регламентированной отчетности. |
| Низкий | - Консультации по использованию функционала, предоставляемые на основании инструкций разработчика, инструктажа и т.п.- Назначается в прочих случаях. |

Стоимость услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложения КУиРЗП РЖД-М

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **месяц** | **кол-во ЧУЗ на сопровождении** | **стоимость работ по сопровождению и развитию бизнес-приложения, руб. без НДС в месяц** | **стоимость работ по сопровождению и развитию бизнес-приложения, руб. с НДС в месяц** |
| 1 | Декабрь 2024 | 28 |  |  |
| 2 | Январь 2025 | 35 |  |  |
| 3 | Февраль 2025 | 35 |  |  |
| 4 | Март 2025 | 35 |  |  |
| 5 | Апрель 2025 | 48 |  |  |
| 6 | Май 2025 | 49 |  |  |
| 7 | Июнь 2025 | 55 |  |  |
| 8 | Июль 2025 | 63 |  |  |
| 9 | Август 2025 | 69 |  |  |
| 10 | Сентябрь 2025 | 69 |  |  |
| 11 | Октябрь 2025 | 69 |  |  |
| 12 | Ноябрь 2025 | 69 |  |  |
| **ИТОГО** |  |  |

**Месяц и наименование ЧУЗ, находящихся на сопровождении нарастающим итогом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Месяц и наименование ЧУЗ, находящихся на сопровождении нарастающим итогом** | **кол-во ЧУЗ на сопровождении** | **количество информационных баз** |
|  | **Декабрь 2024г.** | **28** | **32** |
| 1 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Нижний Новгород»  |  |  |
| 2 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Омск» |  |  |
| 3 | ЧУЗ «КП «РЖД-Медицина» г.Архангельск»  |  |  |
| 4 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Новосибирск» |  |  |
| 5 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Санкт-Петербурга» |  |  |
| 6 | ЧУЗ«КБ «РЖД-Медицина» г.Воронеж» |  |  |
| 7 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Елец» |  |  |
| 8 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Иваново» |  |  |
| 9 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Ярославль» |  |  |
| 10 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г.Вологда» |  |  |
| 11 | КБ "РЖД-Медицина" г. Самара" |  |  |
| 12 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Тула» |  |  |
| 13 | ЧУЗ «КБ «РЖД - Медицина» г.Смоленск» |  |  |
| 14 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г.Брянск» |  |  |
| 15 | ЧУЗ«РЖД-Медицина» г.Орел» |  |  |
| 16 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г.Мурманск» |  |  |
| 17 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г.Южно-Сахалинск» |  |  |
| 18 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г.Калуга» |  |  |
| 19 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Краснодар» |  |  |
| 20 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Саратов» |  |  |
| 21 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Ростов-на-Дону» |  |  |
| 22 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Екатеринбург» |  |  |
| 23 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Тверь» |  |  |
| 24 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Астрахань» |  |  |
| 25 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г.Рязани» |  |  |
| 26 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Волгоград» |  |  |
| 27 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Барнаул» |  |  |
| 28 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Казань» |  |  |
|  | Служебные базы 1С |  | 4 |
|  | **Январь-март 2025г.** | **35** | **39** |
| 29 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Иркутск» |  |  |
| 30 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Чита» |  |  |
| 31 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Челябинск» |  |  |
| 32 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г.Белгород» |  |  |
| 33 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г.Мичуринск» |  |  |
| 34 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Оренбург» |  |  |
| 35 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г.Печора» |  |  |
|  | **Апрель 2025г.** | **48** | **52** |
| 26 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» им. Н.А. Семашко» |  |  |
| 37 | ЧУЗ «Поликлиника «РЖД-Медицина» Ожерелье» |  |  |
| 38 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г.Орехово-Зуево» |  |  |
| 39 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» пос.Беркакит» |  |  |
| 40 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г.Ижевск» |  |  |
| 41 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Киров» |  |  |
| 42 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Красноярск» |  |  |
| 43 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г.Курган» |  |  |
| 44 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Муром» |  |  |
| 45 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г.Новый Уренгой» |  |  |
| 46 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Пенза» |  |  |
| 47 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г.Рузаевка» |  |  |
| 48 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Улан-Удэ» |  |  |
|  | **Май 2025г.** | **49** | **53** |
| 49 | ЧУЗ «ЦКБ «РЖД-Медицина» |  |  |
|  | **Июнь 2025г.** | **55** | **59** |
| 50 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г.Абакан» |  |  |
| 51 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Владивосток» |  |  |
| 52 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г.Кемерово» |  |  |
| 53 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Сургут» |  |  |
| 54 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г.Тында» |  |  |
| 55 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Тюмень» |  |  |
|  | **Июль 2025г.** | **63** | **67** |
| 56 | ЧУЗ «РЖД-Медицина г. Буй» |  |  |
| 57 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Курск» |  |  |
| 58 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Пермь» |  |  |
| 59 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Петрозаводск» |  |  |
| 60 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г.Псков» |  |  |
| 61 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г.Ульяновск» |  |  |
| 62 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Уфа» |  |  |
| 63 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Хабаровск» |  |  |
|  | **Август 2025г.** | **69** | **73** |
| 64 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Владикавказ» |  |  |
| 65 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г.Гудермес» |  |  |
| 66 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г.Калининград» |  |  |
| 67 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г.Канаш» |  |  |
| 68 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Махачкала» |  |  |
| 69 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Минеральные Воды» |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ИсполнительДолжность****Наименование** | **ЗаказчикДиректор** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / ФИО М.П. (подпись) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / И.М. АкчуринаМ.П. (подпись) |

Приложение №5 к Договору № 24010109322 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.

Состав и стоимость услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложения АСБ/АСЦКЗ РЖД-М

Спецификация объектов обслуживания

Перечень сопровождаемых бизнес-приложений (Программ для ЭВМ, далее – БП):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № БП | Наименование бизнес-приложения (конфигурации) | Основное назначение бизнес-приложения (конфигурации) |
| 1 | АСБ/АСЦКЗ РЖД-М | Автоматизированная система «РЖД-Медицина» на базе облачного сетевого решения |

Перечень сопровождаемых систем:

| ID Системы / БД | Наименование Системы / БД | Платформа / Версия | Физическое расположение (электронный и физический адрес сервера) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Продуктивная система  | 1С 8.3 | 10.216.236.0/24 |
| 2 | Пред.продуктивная система | 1С 8.3 | 10.216.225.0/24 |
| 3 | Система тестирования | 1С 8.3 | 10.216.237.0/26 |
| 4 | Система разработки | 1С 8.3 | 10.216.237.64/26 |

Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

| **№ п/п** | **Услуга** | **SLA** | **Описание Услуг** |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Сопровождение АСБ/АСЦКЗ РЖД-М*** |
| **1** | **Консультирование по функциям системы** | **Время доступности услуги:** с 08:00 до 18:00 по рабочим дням по местному времени нахождения ЧУЗ**Время исполнения запроса:** не более 2-х рабочих дней**Количество обращений:** не более 200 в месяц | **Цель:** Оказание помощи пользователям при выполнении типовых функций в системе путем ответа на вопросы типа “Как сделать…?” или “Как выполнить…?”. Необходимость в оказании данной услуги возникает, как правило, при появлении новых сотрудников-пользователей, либо в случае редко выполняемых в системе функций (например, таких как закрытие периода).**Состав услуги:*** Анализ поступившего вопроса и в случае необходимости уточнение у инициатора запроса.
* Поиск ответа на вопрос в инструкциях пользователя.
* Поиск ответа на вопрос в стандартном Help к системе.
* Поиск ответа на вопрос в базе данных типовых вопросов и ответов.
* Консультирование инициатора запроса.
 |
| **2** | **Диагностика и оперативное устранение инцидентов** **Помощь в устранении пользовательских ошибок** | **Время доступности услуги:** с 08:00 до 18:00 по рабочим дням по местному времени нахождения ЧУЗ**Время восстановления работоспособности[[3]](#footnote-3)** с приоритетом:* Высокий – не более 1 рабочего дня
* Обычный – не более 2-х рабочих дней
* Низкий – не более 4-х рабочих дней
 | **Цель:** Обеспечение наискорейшего устранения любых внештатных ситуаций (инцидентов), возникающих в процессе функционирования ИС с минимальными негативными последствиями для пользователей.**Состав услуги:*** Интервьюирование инициатора запроса с целью более четкого понимания внештатной ситуации и предпосылок к ее возникновению.
* Моделирование и воспроизведение описываемой пользователем внештатной ситуации.
* Воспроизведение ситуации с использованием удаленного доступа к системе пользователя.
* Анализ эксплуатационной документации.
* Взаимодействие с вендором в целях устранения ошибок в стандартном ПО (в случае если причиной внештатной ситуации является ошибка в стандартном ПО).
* Корректировка настроек с целью устранения внештатной ситуации (в случае если причиной внештатной ситуации является ошибка в настройках).
* Консультирование пользователей с целью устранения внештатной ситуации и недопущения повторения подобных ситуаций в будущем. (в случае если причиной внештатной ситуации послужили некорректные, с точки зрения системы, действия пользователей).
* Выработка перечня мероприятий для устранения последствий внештатной ситуации.
* Формирование, реализация, тестирование и документирование обходного решения для наискорейшего устранения внештатной ситуации.
 |
| **3** | **Консультирование по решению бизнес-задач в системе** | **Время доступности услуги:** с 08:00 до 18:00 по рабочим дням по местному времени нахождения ЧУЗ**Время исполнения запроса:** не более 4 раб. дней | **Цель:**Оказание помощи пользователям при отражении в системе не типовых хозяйственных операций и бизнес-процессов с целью получения заданного результата, а также при анализе отчетности и интерпретации полученных результатов. Даются ответы на вопросы типа “Что нужно сделать, чтобы…?” или “Как можно получить…?”. Необходимость в оказании данной услуги возникает, как правило, в случае если организация постоянно развивается, появляются новые операции и процессы, меняются требования к отчетности. **Состав услуги:*** Интервьюирование инициатора запроса с целью более четкого понимания требований.
* Анализ эксплуатационной документации и поиск решения
* Моделирование решения.
* Документирование решения и консультирование инициатора запроса.
 |
| **4** | **Объяснение полученных результатов работы системы** | **Время доступности услуги:** с 08:00 до 18:00 по рабочим дням по местному времени нахождения ЧУЗ**Время исполнения запроса:** не более 2-х рабочих дней | **Цель:**Оказание пользователям помощи в расшифровке тех или иных показателей сформированной отчетности.**Состав услуги:*** Интервьюирование инициатора запроса с целью конкретизации показателей, которые требуют расшифровки.
* Проведение анализа исходных данных и методик их обработки.
* Консультирование инициатора запроса.
 |
| **5** | **Выполнение специфических системных функций** | **Время доступности услуги:** с 08:00 до 18:00 по рабочим дням по местному времени нахождения ЧУЗ**Время исполнения запроса:** не более 2-х рабочих дней | **Цель:**Оказание помощи при выполнении в системе сложных и слабо документированных операций, таких как массовые загрузки и корректировки данных, выгрузка данных, системные операции закрытия периода и т.д. **Состав услуги:*** Интервьюирование инициатора запроса с целью более четкого понимания требований.
* Выполнение необходимых операций.
* Проверка корректности полученного результата.
 |
| **6** | **Управление полномочиями пользователей** | **Время доступности услуги:** с 08:00 до 18:00 по рабочим дням по местному времени нахождения ЧУЗ**Время исполнения запроса:** не более 2-х рабочих дней | **Цель:**Оказание помощи пользователям в случае отсутствия или избытка полномочий, необходимых для выполнения ими своих функций. Необходимость в оказании данной услуги возникает, как правило, в случае если требуется “тонкая” настройка полномочий для отдельных пользователей, либо для небольших групп пользователей, и в случае, если происходит постоянное развитие системы и организации: появляются новые операции и функции в системе, происходит перераспределение ответственности между группами пользователей и.т.д.**Состав услуги:*** Поиск и локализация необходимых системных объектов полномочий в соответствии с заявленными требованиями.
* Изменение полномочий для роли.
* Тестирование добавленных и измененных ролей.
* Ведение актуального Реестра ролей и полномочий и предоставление его ответственному представителю клиента по запросу.
* Консультирование представителей клиента в процессе обработки заявок по действующим политикам и процедурам авторизации.
 |

**Принципы назначения приоритета по услугам, включенным в абонентский пакет по сопровождению и развитию бизнес-приложения БУиНУ Фреш РЖД-М**

|  |  |
| --- | --- |
| **Приоритет** | **Описание** |
| Высокий | - Невозможно отправить и получить платежные документы в программе по системе Клиент-банк;- Невозможно отправить электронные документы в программе контрагенту или в государственные органы управления по системе ЭДО;- Текущий набор прав не позволяет пользователю выполнять его рабочие функции в программе;- Ошибки в программе не позволяют выполнять регламентные операции по закрытию месяца, квартала, года.- Ошибки в программе, приводящие к некорректной работе функционала, при выполнении регламентных операций по закрытию месяца, квартала, года.- Невозможность запустить дополнительные встроенные обработки обмена с программами контрагентов, критичные для работы банка, кассы и склада организации. Данная операция требует оперативного обращения на третью линию поддержки.- Потребность в редактировании и добавлении значений нормативных справочников, закрытых для доступа пользователям и первой и второй линии поддержки. Данная операция требует согласования с Уполномоченным лицом Заказчика.- В документе, отвечающем за работу банка, кассы или склада организации, возникают ошибки при заполнении реквизитов и табличных частей. Проблема приводит к срыву оперативной работы пользователей.- В документе, отвечающем за работу банка, кассы или склада организации, возникают ошибки при попытке вывести печатную форму или когда печатная форма выводится с некорректными данными. Проблема приводит к срыву оперативной работы пользователей.- В документе, отвечающем за работу банка, кассы или склада организации, возникают ошибки при его сохранении и проведении. Проблема приводит к срыву оперативной работы пользователей.- Пользователю закрыт доступ на внесение изменений в справочник, доступный в соответствии с ролевой моделью пользователя, но не позволяющий провести изменения;- Выполнение критических бизнес-процессов полностью недоступно всем пользователям без видимого обходного решения.- Не формируются документы, отчетность, а также возникают ошибки в данных системы, формировании документов, регистров, отчетных форм. Проблема приводит к срыву предоставления налоговой, бухгалтерской (финансовой), управленческой и иной регламентированной отчетности.Не формируются документы, а также возникают ошибки в данных системы, формировании документов, регистров. Проблема приводит к срыву оперативной работы пользователей, составлению и предоставлению первичных документов контрагентам. |
| Обычный  | - В документе, кроме отвечающего за работу банка, кассы или склада организации, возникают ошибки при заполнении реквизитов и табличных частей. Проблема не приводит к срыву оперативной работы пользователей, составления и предоставления первичных документов контрагентам, а также к срыву составления и предоставления налоговой, бухгалтерской (финансовой), управленческой и иной регламентированной отчетности.- В документе, кроме отвечающего за работу банка, кассы или склада организации, возникают ошибки при попытке вывести печатную форму или когда печатная форма выводится с некорректными данными. Проблема не приводит к срыву оперативной работы пользователей.- В документе, кроме отвечающего за работу банка, кассы или склада организации, возникают ошибки при его сохранении и проведении. Проблема не приводит к срыву оперативной работы пользователей, составления и предоставления первичных документов контрагентам, а также к срыву составления и предоставления налоговой, бухгалтерской (финансовой), управленческой и иной регламентированной отчетности.- Выполнение критичных бизнес-процессов недоступно отдельным пользователям с имеющимся обходным путем, либо их выполнение существенно замедлено. Проблема не приводит к срыву оперативной работы пользователей, составления и предоставления первичных документов контрагентам, проведения оплаты, а также составлению и предоставлению налоговой, бухгалтерской (финансовой), управленческой и иной регламентированной отчетности. |
| Низкий | - Консультации по использованию функционала, предоставляемые на основании инструкций разработчика, инструктажа и т.п.- Назначается в прочих случаях. |

Стоимость услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложения АСБ/АСЦКЗ РЖД-М

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Месяц** | **кол-во ЧУЗ на сопровождении** | **стоимость услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложения, руб. без НДС в месяц** | **стоимость услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложения, руб. с НДС в месяц** |
| 1 | Январь 2025 | 69 |  |  |
| 2 | Февраль 2025 | 69 |  |  |
| 3 | Март 2025 | 69 |  |  |
| 4 | Апрель 2025 | 69 |  |  |
| 5 | Май 2025 | 69 |  |  |
| 6 | Июнь 2025 | 69 |  |  |
| 7 | Июль 2025 | 69 |  |  |
| 8 | Август 2025 | 69 |  |  |
| 9 | Сентябрь 2025 | 69 |  |  |
| 10 | Октябрь 2025 | 69 |  |  |
| 11 | Ноябрь 2025 | 69 |  |  |
| **ИТОГО** |  |  |

Указанная стоимость включает в себя следующий объем услуг в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания (SLA): по п.1 – не более 200 обращений в месяц; п.2-6 – не более 50 обращений в месяц.

### Обращения сверх объема считаются Дополнительными услугами и оплачиваются отдельно, согласно порядку их оказания, описанному в Приложении №8 к Договору.

### При оказании Дополнительных услуг требования SLA, заданные для пакета услуг не применяются.

**Месяц и наименование ЧУЗ, находящихся на сопровождении нарастающим итогом**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Месяц и наименование ЧУЗ, находящихся на сопровождении нарастающим итогом** | **кол-во ЧУЗ на сопровождении** |
|  | Января 2025 – Ноябрь 2025 | 69 |
| 1 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Казань» |  |
| 2 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Волгоград» |  |
| 3 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Санкт-Петербург» |  |
| 4 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Нижний Новгород» |  |
| 5 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» им. Н.А. Семашко» |  |
| 6 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Брянск» |  |
| 7 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Калуга» |  |
| 8 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рязани» |  |
| 9 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Смоленск» |  |
| 10 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Тверь» |  |
| 11 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Тула» |  |
| 12 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск» |  |
| 13 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Вологда» |  |
| 14 | ЧУЗ «КП «РЖД-Медицина» г. Архангельск» |  |
| 15 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Краснодар» |  |
| 16 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Астрахань» |  |
| 17 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Саратов» |  |
| 18 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Барнаул» |  |
| 19 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Иркутск» |  |
| 20 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Чита» |  |
| 21 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Хабаровск» |  |
| 22 | ЧУЗ «ЦКБ «РЖД-Медицина» |  |
| 23 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Воронеж» |  |
| 24 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Новосибирск» |  |
| 25 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Омск» |  |
| 26 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Белгород» |  |
| 27 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мичуринск» |  |
| 28 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Елец» |  |
| 29 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Орёл» |  |
| 30 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Ярославль» |  |
| 31 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Иваново» |  |
| 32 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Ростов-на-Дону» |  |
| 33 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Самара» |  |
| 34 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Екатеринбург» |  |
| 35 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Челябинск» |  |
| 36 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Южно-Сахалинск» |  |
| 37 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Курск» |  |
| 38 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Красноярск» |  |
| 39 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Петрозаводск» |  |
| 40 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Псков» |  |
| 41 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Тында» |  |
| 42 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Владивосток» |  |
| 43 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Пенза» |  |
| 44 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Уфа» |  |
| 45 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Буй» |  |
| 46 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Улан Удэ» |  |
| 47 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Ульяновск» |  |
| 48 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» пос. Беркакит» |  |
| 49 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Калининград» |  |
| 50 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Гудермес» |  |
| 51 | ЧУЗ «Поликлиника «РЖД-Медицина» Ожерелье» |  |
| 52 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Орехово-Зуево» |  |
| 53 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Муром» |  |
| 54 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Печора» |  |
| 55 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Ижевск» |  |
| 56 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Киров» |  |
| 57 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Канаш» |  |
| 58 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка» |  |
| 59 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Пермь» |  |
| 60 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Оренбург» |  |
| 61 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Сургут» |  |
| 62 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Тюмень» |  |
| 63 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Новый Уренгой» |  |
| 64 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Курган» |  |
| 65 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Махачкала» |  |
| 66 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Минеральные Воды» |  |
| 67 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Владикавказ» |  |
| 68 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Кемерово» |  |
| 69 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Абакан» |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ИсполнительДолжность****Наименование** | **ЗаказчикДиректор** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / ФИО М.П. (подпись) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / И.М. АкчуринаМ.П. (подпись) |

Приложение №6 к Договору № 24010109322 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.

Состав и стоимость услуг по администрированию

Спецификация объектов обслуживания

В период с 1 ноября 2024 года по 28 февраля 2025 года оказываются услуги по администрированию баз и серверов 1С в соответствии перечнем, приведенном в таблице №1 к Приложения №1 к Приложению №5 Договора № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. :

* **Продуктивных серверов: 69**
* **Не продуктивных серверов: 40**

В период с 01 марта 2025 года по 31 октября 2025 года оказываются услуги по администрированию баз и серверов 1С в соответствии перечнем, приведенном в таблице №2 Приложения №1 к Приложению №5 Договор № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. :

* **Продуктивных серверов 93**
* **Не продуктивных серверов 40**

Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Услуга** | **SLA** | **Описание Услуг** |
| ***Администрирование*** |
| **1** | **Единый HelpDesk** | **Время доступности услуги: 24х7x365 (круглосуточно включая выходные и праздничные дни)** **Время реакции (время от момента поступления обращения до принятия его в работу исполнителем) с приоритетом:*** **Высокий – не более 0,5 часа;**
* **Средний – не более 1 часа;**
* **Низкий – не более 2 часов.**
 | **Цель:** **Обеспечение приема, регистрации, классификации, маршрутизации и контроля исполнения любых обращений, поступающих от пользователей сервиса по e-mail. Предоставление информации о статусе обработки обращений.****Состав услуги:*** **Прием обращений от конечных пользователей заказчика по E-mail.**
* **Проверка наличия в обращении всех необходимых данных и уточнение недостающей информации.**
* **Регистрация, классификация и приоритезация запросов на основании принятых обращений. Уведомление заявителя о регистрации запроса.**
* **Маршрутизация, определение и назначение исполнителей запроса.**
* **Контроль сроков разрешения запроса и проведение эскалации в случае нарушения сроков.**
* **Закрытие запроса: оповещение пользователя о разрешении запроса; получение и анализ оценки пользователя по выполненным работам; проверка полноты документирования жизненного цикла запроса.**
 |
| **2** | **Мониторинг критических параметров производительности и работоспособности систем** | **Время доступности услуги:** 24х7x365 (круглосуточно включая выходные и праздничные дни) | **Цель:**Исключение риска аварийного останова систем и потери данных путем мониторинга критичных параметров и выявления потенциальных проблем с производительностью и работоспособностью систем на ранней стадии их зарождения.**Состав услуги:*** Проведение периодического мониторинга критичных параметров систем с использованием стандартных системных мониторов, и анализ полученных результатов.
* В случае выявления предпосылок для возникновения проблем в будущем, разработка плана профилактических мероприятий.
 |
| **3** | **Устранение текущих и потенциальных проблем, выявленных в процессе мониторинга** | **Время доступности услуги:** 24х7x365 (круглосуточно включая выходные и праздничные дни) | **Цель:**Устранение выявленных в процессе мониторинга систем потенциальных или текущих проблем.**Состав услуги:*** Проведение профилактических мероприятий, не требующих дополнительных ресурсов (изменение системных настроек, установка патчей, реорганизация системных ресурсов и т.д.).
* Консультирование представителя клиента в случае, если для проведения профилактических мероприятий требуется привлечение дополнительных ресурсов (таких как замена оборудования, услуги внешних компаний и др.).
 |
| **4** | **Диагностика и оперативное****устранение внештатных****ситуаций (в части сервера приложений 1С и СУБД)** | **Время доступности услуги:** 24х7x365 (круглосуточно включая выходные и праздничные дни)**Время применения обходного решения / восстановления [[4]](#footnote-4) работоспособности [[5]](#footnote-5)** с приоритетом:* Высокий – не более 4 часов;
* Средний – не более 8 часов;
* Низкий – не более 16 часов.
 | **Цель:**Обеспечение наискорейшего устранения любых внештатных ситуаций (инцидентов), возникающих в процессе функционирования ИС с минимальными негативными последствиями для пользователей.**Состав услуги:*** Интервьюирование инициатора запроса с целью более четкого понимания внештатной ситуации и предпосылок к ее возникновению.
* Моделирование и воспроизведение описываемой пользователем внештатной ситуации.
* Воспроизведение ситуации с использованием удаленного доступа к системе пользователя.
* Анализ эксплуатационной документации.
* Взаимодействие с вендором в целях устранения ошибок в стандартном ПО (в случае если причиной внештатной ситуации является ошибка в стандартном ПО).
* Корректировка настроек с целью устранения внештатной ситуации (в случае если причиной внештатной ситуации является ошибка в настройках).
* Консультирование пользователей с целью устранения внештатной ситуации и недопущения повторения подобных ситуаций в будущем, (в случае если причиной внештатной ситуации послужили некорректные, с точки зрения системы, действия пользователей).
* Выработка перечня мероприятий для устранения последствий внештатной ситуации.
* Формирование, реализация, тестирование и документирование обходного решения для наискорейшего устранения внештатной ситуации.
 |
| **5** | **Выполнение регламентных и профилактических работ** | **Время доступности услуги:** 24х7x365 (круглосуточно включая выходные и праздничные дни) | **Цель:**Обеспечение стабильной и бесперебойной работы систем **Состав услуги:*** Планирование к исполнению периодических работ в соответствии с рекомендуемой производителем технологией обслуживания систем (удаление неиспользуемых временных данных и логов, проверка консистентности и логической целостности данных, актуализация индексов, сбор статистики и т.д.).
* Контроль исполнения общесистемных фоновых заданий.
* Контроль выполнения резервного копирования данных.
 |
| **6** | **Установка обновления конфигурации[[6]](#footnote-6)** | **Время доступности услуги: 24х7x365 (круглосуточно включая выходные и праздничные дни)****Время исполнения запроса:** по согласованию в нерабочие дни | **Цель:**Обеспечение контролируемого процесса установки пакетов обновлений конфигурации информационной базы, выпущенных производителем ПО, по согласованию с Заказчиком.**Состав услуги:*** Взаимодействие с вендором при получении обновления.
* Установка обновлений на сервер, контроль корректности установки обновлений.
 |
| **7** | **Обновление платформы5** | **Время доступности услуги:** 24х7x365 (круглосуточно включая выходные и праздничные дни)**Время исполнения запроса:** по согласованию | **Цель:**Обеспечение контролируемого процесса установки пакетов обновлений платформы 1С, выпущенных производителем ПО, по согласованию с Заказчиком.**Состав услуги:*** Взаимодействие с вендором при получении обновления.
* Установка обновлений на сервер, контроль корректности установки обновлений.
 |
| **8** | **Создание / копирование / удаление базы данных** | **Время доступности услуги:** 24х7x365 (круглосуточно включая выходные и праздничные дни)**Время исполнения запроса:** не более 12 часов | **Цель:**Обработка запросов на выполнение операций с экземплярами баз данных: создание, изменение, удаление. Проводится в полном соответствии с официальной вендорской документацией.**Состав услуги:*** Создание базы данных – для случаев, когда 1С Предприятие уже ранее была установлена.
* Копирование базы данных – для случаев, когда платформа 1С Предприятие ранее уже была развернута. Например, обновление данных в тестовой базе данных из продуктивной резервной копии.
* Удаление базы данных - удаление всей существующей базы данных без условий и дополнительных работ.
 |
| **9** | **Администрирование пользователей** | **Время доступности услуги:** 24х7x365 (круглосуточно включая выходные и праздничные дни)**Время исполнения запроса:** не более 4 часов | **Цель:**Обработка запросов на выполнение операций с учетными записями пользователей: создание, изменение, удаление, блокирование, разблокирование, смена пароля. Контроль соблюдения политик и процедур авторизации, а также консультирование пользователей по данным вопросам в процессе обработки заявок.**Состав услуги:*** Анализ запросов на выполнение операций с учетными записями пользователей на предмет соответствия действующим политикам и процедурам авторизации.
* Выполнение в системе операций с учетными записями пользователей: создание, изменение, удаление, блокирование, разблокирование, смена пароля.
* Назначение прав доступа путем присвоения учетной записи пользователя одной или нескольких из существующих ролей.
* Ведение актуального Реестра пользователей и предоставление его ответственному представителю клиента по запросу.
* Консультирование представителей клиента в процессе обработки заявок по действующим политикам и процедурам авторизации.
 |
| **10** | **Перенос изменений** | **Время доступности услуги:** 24х7x365 (круглосуточно включая выходные и праздничные дни)**Время исполнения запроса:** не более 4 часов | **Цель:**Обеспечение контролируемого и целостного переноса изменений между системами тестирования и продуктивной системой.**Состав услуги:*** Анализ запроса на перенос на соответствие всем условиям для выполнения переноса изменений.
* Выполнение переноса изменений
 |
| **11** | **Управление операционной средой 1С (операционные системы, общесистемное ПО, система резервного копирования)** | **Время доступности услуги:** 24х7х365**Время восстановления работоспособности:**в течение периода, отведенного для восстановления 1С и СУБД**Время исполнения запросов на консультации:** не более 2 рабочих дней | **Состав услуги:*** Оперативная балансировка параметров операционной среды, исходя из требований, предъявляемых приложениями 1С:
	+ Настройка параметров ядра ОС в соответствие с актуальными требованиями 1С
	+ Конфигурирование сетевых интерфейсов
	+ Управление процессами ОС
	+ Настройка и запуск системных сервисов (настройка файловых систем, сетевых файловых систем, систем авторизации, конфигурирование файлов настроек, настройка манифестов и скриптов инициализации процессов)
	+ Распределение системных ресурсов в соотв. с актуальными требованиями 1С (настройка зонирования, квотирования, проектов и т.д.);
	+ Настройка параметров антивирусного ПО в соответствии с актуальными требованиями 1С
* Проактивный мониторинг критических параметров операционной среды 1С:
	+ Использования CPU
	+ Использования оперативной памяти
	+ Наличия достаточного свободного места на логических дисках в ОС, пулах системы резервного копирования (СРК)
	+ Состояния контроллеров аппаратного RAID
	+ Лимиты ОС и стека TCP
	+ Системные журналы ОС и систем резервного копирования
	+ Настройка по индивидуальным системным метрикам и отслеживание работоспособности заданных процессов (настройка parser на определённую системную метрику), настройка сервисных досок (графиков и пр.), настройка триггеров срабатывания, уведомления в виде email и sms) и т.п.
* Устранение текущих и потенциальных проблем, выявленных в процессе мониторинга
* Выявление и эскалация проблем связанных с неработоспособностью, или потенциальной неработоспособностью оборудования
* Управление информационной безопасностью:
	+ Создание и управление учетными записями пользователей. В том числе техническими учетными записями 1С и СУБД (создание, распределение по группам, предоставление полномочий и т.д.)
	+ Обеспечение безопасности по системе требований стандарта PCI DSS или других стандартов, используемых у заказчика (настройка брандмауэров, списков доступа, ограничений прав пользователей, политик аудита, систем spam фильтров, систем поиска и удаления вредоносного ПО Unix/Linux/Windows)
* Управление доступностью 1С:
	+ Обеспечение работоспособности систем резервного копирования. (Настройка функций резервного копирования, установка клиентов, настройка функций связанных подсистем с СРК, процессов менеджера лицензий, storage node и тд)
	+ Контроль статуса выполнения заданий систем резервного копирования 1С
	+ Выполнение резервного копирования системных разделов ОС на уровне массивов данных и ОС
	+ Регулярное тестовое восстановление из резервной копии 1С систем в соответствии со стратегией РК с целью контроля целостности резервных копий
	+ Восстановление информации из резервных копий после отказа и при необходимости
	+ Регулярная проверка работоспособности ПО высокой устойчивости, а также сценариев переключения
	+ Обеспечение работоспособности систем репликации данных
* Администрирование каталогов общего доступа NFS, SMB, FTP
* Управление каталогом дополнительных обработок и расширений. Установка, удаление, настройка, контроль безопасности обработок и расширений в пользовательских областях
* Управление обновлением:
	+ Взаимодействие с вендором в процессе получения обновлений
	+ Установка обновлений, патчей и исправлений, поставляемых вендорами и необходимых для функционирования ОС и 1С систем
	+ Обновление другого общесистемного системного ПО (в том числе компиляция, сборка и пере сборка из исходных кодов)
	+ Обновление версий ПО системы резервного копирования
	+ Обновление версий антивирусного ПО и обновление «вирусной базы»
	+ Подключение и настройка аппаратных средств (установка и обновление драйверов по рекомендации производителя аппаратных средств, или альтернативных, реконфигурирование системы и т.д.)
	+ Обновление классификаторов и иных периодических общих справочников, выпускаемых вендором и государственными учреждениями.
	+ Администрирование и контроль целостности централизованных данных областей (внесение изменений, удаление, проверка соответствия в областях).
	+ Внесение необходимых изменений в конфигурации управляющих и прикладных систем 1С технического характера, в том числе не предусмотренных вендором, в целях обеспечения надёжного функционирования по согласованию с Заказчиком.
* Диагностика и оперативное устранение инцидентов
	+ Восстановление работоспособности операционной среды 1С после сбоев
	+ Диагностика причин сбоев, поиск и выработка решений по их устранению
* Аудит, инвентаризация и управление лицензиями ОС, СУБД, СРК
* Консультирование специалистов клиента по вопросам операционной среды 1С
 |

В случае применения обходного решения и необходимости применения полноценного решения в рамках поддержки – приоритет может быть понижен по согласованию сторон. Если полноценное решение – запрос на изменение, то инцидент закрывается с применением обходного решения и рекомендацией завести запрос на изменение.

Время восстановления работоспособности не включает в себя время, требуемое для поиска и замены оборудования (в случае аварий оборудования), инсталляции ПО, разворачивание резервной копии системы, а также время на выполнение работ, находящихся в зоне ответственности Заказчика.

В случае наличия у Заказчика действующей подписки на обновления на сайте http://its.1c.ru.

Работы с продуктивными базами, при необходимости, могут выполняться за пределами указанного времени доступности услуги в технологические окна, согласованные Заказчиком. В этом случае время исполнения запроса увеличивается на время ожидания технологического окна.

**Принципы назначения приоритета по услугам администрирования, включенным в абонентский пакет**

| **Приоритет** | **Принцип назначения приоритета** |
| --- | --- |
| Критичный | Выполнение критических бизнес-процессов полностью недоступно всем пользователям без видимого обходного решения.  |
| Высокий | Выполнение критичных бизнес-процессов недоступно отдельным пользователям с имеющимся обходным путем, либо их выполнение существенно замедлено.  |
| Обычный | Назначается в прочих случаях. |

Стоимость услуг по администрированию

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **месяц** | **кол-во продуктивных серверов, шт** | **кол-во не продуктивных серверов, шт** | **кол-во серверов, шт** | **стоимость услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложения, руб. без НДС в месяц** | **стоимость услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложения, руб. с НДС в месяц** |
| 1 | Декабрь 2024 | 69 | 40 | 109 |  |  |
| 2 | Январь 2025 | 69 | 40 | 109 |  |  |
| 3 | Февраль 2025 | 69 | 40 | 109 |  |  |
| 4 | Март 2025 | 69 | 40 | 109 |  |  |
| 5 | Апрель 2025 | 93 | 40 | 109 |  |  |
| 6 | Май 2025 | 93 | 40 | 133 |  |  |
| 7 | Июнь 2025 | 93 | 40 | 133 |  |  |
| 8 | Июль 2025 | 93 | 40 | 133 |  |  |
| 9 | Август 2025 | 93 | 40 | 133 |  |  |
| 10 | Сентябрь 2025 | 93 | 40 | 133 |  |  |
| 11 | Октябрь 2025 | 93 | 40 | 133 |  |  |
| 12 | Ноябрь 2025 | 93 | 40 | 133 |  |  |
| **ИТОГО** |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ИсполнительДолжность****Наименование** | **ЗаказчикДиректор** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / ФИО М.П. (подпись) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / И.М. АкчуринаМ.П. (подпись) |

Приложение №1 к Приложению №6 к Договору № 24010109322 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2024г.

# Системно техническая инфраструктура (СТИ)

**Таблица №1 СТИ 2024**

|  |
| --- |
| **Продуктивный контур** |
| **Управляющая зона** |
| № п/п | Наименование | Количество нод | Количество серверов | Имя сервера | IP адрес |
| 1. | Маршрутизация входящего трафика  |
| 1.1 | Сервер мониторинга  | - | 1 | ubz-cmn-sdzb01 | 10.216.237.130 |
| 1.2 | Веб-сервер | 2 | ubz-prod-frnt01ubz-prod-frnt02 | 10.216.236.1410.216.236.15 |
| 1.3 | Маршрутизация внутреннего трафика – веб сервер | 1 | ubz-prod-int01 | 10.216.236.50 |
| 1.4 | Шлюз приложений 1С | 2 | ubz-prod-gt01ubz-prod-gt02 | 10.216.236.1610.216.236.17 |
| 2. | Менеджер сервиса |
| 2.1 | Сервер 1С | 1 | 1 | ubz-prod-sm1c01 | 10.216.236.8 |
| 2.2 | СУБД | 1 | ubz-prod-smdb01 | 10.216.236.9 |
| 2.3 | Веб-сервер | 2 | ubz-prod-smweb01ubz-prod-smweb02 | 10.216.236.610.216.236.7 |
| 3. | Агент сервиса |
| 3.1 | Сервер 1С | 1 | 1 | ubz-prod-as1c01 | 10.216.236.12 |
| 3.2 | СУБД | 1 | ubz-prod-asdb01 | 10.216.236.13 |
| 3.3 | Веб-сервер | 2 | ubz-prod-asweb01ubz-prod-asweb02 | 10.216.236.1010.216.236.11 |
| 4 | Служба лицензирования |
| 4.1 | Сервер 1С | - | 2 | ubz-prod-lic01ubz-prod-lic02 | 10.216.236.510.216.236.68 |
| 5. | Сервис хранилища данных «ключ-значение» |
| 5.1 | Сервер | - | 3 | ubz-prod-etcd01ubz-prod-etcd02ubz-prod-etcd03 | 10.216.236.6510.216.236.6610.216.236.67 |
| 6. | Служба резервного копирования |
| 6.1 | Сервис резервного копирования | - | 1 | ubz-prod-bkpbd01 | 10.216.236.3 |
| 6.2 | Сервер тестирования резервных копий | - | 1 | ubz-prod-bkpts01 | 10.216.236.64 |
| 7 | Терминальный сервер |
| 7.1 | Терминальный сервер | - | 1 | ubz-prod-trm01 | 10.216.236.2 |
| 8. | Файловое хранилище  |
| 8.1 | Файловый сервер | - | 1 | ubz-prod-nfs01 | 10.216.236.4 |
| 9. | Сервис журналов |
| 9.1 | Сервер | - | 1 | ubz-prod-log01 | 10.216.236.63 |
| **Прикладная зона** |
| № п/п | Наименование | Количество нод | Количество серверов | Имя сервера | IP адрес |
| 1 | Управление службой поддержки |
| 1.1 | Сервер 1С | 1 | 1 | ubz-prod-sd1c01 | 10.216.236.52 |
| 1.2 | СУБД  | 1 | ubz-prod-sddb01 | 10.216.236.53 |
| 1.3 | Веб-сервер | 1 | ubz-prod-sdweb01 | 10.216.236.51 |
| 2 | Приложение «БУиНУ Фреш» |
| 2.1 | Сервер 1С | 3 | 6 | Нода №1:buh-prod-1c01buh-prod-1c02Нода №2:buh-prod-1c03buh-prod-1c04Нода №3:buh-prod-1c05buh-prod-1c06 | Нода №1: 10.216.236.3910.216.236.40Нода №2:10.216.236.5910.216.236.60Нода №3:10.216.236.7110.216.236.72 |
| 2.2 | СУБД | 6 | Нода №1:buh-prod-db01buh-prod-db02Нода №2:buh-prod-db03buh-prod-db04Нода №3:buh-prod-db05buh-prod-db06 | Нода №1:10.216.236.4110.216.236.42Нода №2:10.216.236.6110.216.236.62Нода №3:10.216.236.7310.216.236.74 |
| 2.3 | Веб-сервер | 6 | Нода №1:buh-prod-web01buh-prod-web02Нода №2:buh-prod-web03buh-prod-web04Нода №3:buh-prod-web05buh-prod-web06 | Нода №1:10.216.236.3710.216.236.38Нода №2:10.216.236.5710.216.236.58Нода №3:10.216.236.6910.216.236.70 |
| 3 | Приложение «КУиРЗП» |
| 3.1 | Сервер 1С | 4 | 8 | Нода №1:zup-prod-1c01zup-prod-1c02Нода №2:zup-prod-1c03zup-prod-1c04Нода №3:zup-prod-1c05zup-prod-1c06Нода №4:zup-prod-1c07zup-prod-1c08 | Нода №1:10.216.236.4510.216.236.46Нода №2:10.216.236.8310.216.236.84Нода №3:10.216.236.8910.216.236.90Нода №4:10.216.236.9510.216.236.96 |
| 3.2 | СУБД | 8 | Нода №1:zup-prod-db01zup-prod-db02Нода №2:zup-prod-db03zup-prod-db04Нода №3:zup-prod-db05zup-prod-db06Нода №4:zup-prod-db07zup-prod-db08 | Нода №1:10.216.236.4710.216.236.48Нода №2:10.216.236.8510.216.236.86Нода №3:10.216.236.9110.216.236.92Нода №4:10.216.236.9710.216.236.98 |
| 3.3 | Веб-сервер | 8 | Нода №1:zup-prod-web01zup-prod-web02Нода №2:zup-prod-web03zup-prod-web04Нода №3:zup-prod-web05zup-prod-web06Нода №4:zup-prod-web07zup-prod-web08 | Нода №1:10.216.236.4310.216.236.44Нода №2:10.216.236.8110.216.236.82Нода №3:10.216.236.8710.216.236.88Нода №4:10.216.236.9310.216.236.94 |
| **Итого серверов продуктивного контура** | **69** |
| **Контур тестирования** |
| **Управляющая зона** |
| № п/п | Наименование | Количество нод | Количество серверов | Имя сервера | IP адрес |
| 1. | Маршрутизация входящего трафика |
| 1.1 | Веб-сервер, шлюз приложений 1С  | - | 1 | ubz-test-frntgt01 | 10.216.237.4 |
| 2. | Менеджер сервиса |
| 2.1 | Сервер 1С | 1 | 1 | ubz-test-sm1c01 | 10.216.237.7 |
| 2.2 | СУБД | 1 | ubz-test-smdb01 | 10.216.237.8 |
| 2.3 | Веб-сервер | 1 | ubz-test-smweb01 | 10.216.237.6 |
| 3. | Агент сервиса |
| 3.1 | Сервер 1С | 1 | 1 | ubz-test-as1c01 | 10.216.237.10 |
| 3.2 | СУБД | 1 | ubz-test-asdb01 | 10.216.237.11 |
| 3.3 | Веб-сервер | 1 | ubz-test-asweb01 | 10.216.237.9 |
| 4. | Служба лицензирования |
| 4.1 | Сервер 1С | - | 1 | ubz-test-lic01 | 10.216.237.5 |
| 5. | Служба резервного копирования |
| 5.1 | Сервис резервного копирования | - | 1 | ubz-test-bkpbd01 | 10.216.237.3 |
| 6. | Терминальный сервер |
| 6.1 | Терминальный сервер | - | 1 | ubz-test-trm01 | 10.216.237.2 |
| 7. | Файловое хранилище  |
| 7.1 | Файловый сервер | - | 1 | ubz-test-nfs01 | 10.216.237.1 |
| **Прикладная зона** |
| № п/п | Наименование | Количество нод | Количество серверов | Имя сервера | IP адрес |
| 1. | Приложение «БУиНУ Фреш» |
| 1.1 | Сервер 1С | 2 | 2 | Нода №1:buh-test-1c01Нода №2:buh-test-1c02 | Нода №1: 10.216.237.35Нода №2:10.216.237.40 |
| 1.2 | СУБД | 2 | Нода №1:buh-test-db01Нода №2:buh-test-db02 | Нода №1:10.216.237.36Нода №2:10.216.237.41 |
| 1.3 | Веб-сервер | 2 | Нода №1:buh-test-web01Нода №2:buh-test-web02 | Нода №1:10.216.237.34Нода №2:10.216.237.42 |
| 2. | Приложение «КУиРЗП» |
| 2.1 | Сервер 1С | 1 | 1 | zup-test-1c01 | 10.216.237.38 |
| 2.2 | СУБД | 1 | zup-test-db01 | 10.216.237.39 |
| 2.3 | Веб-сервер | 1 | zup-test-web01 | 10.216.237.37 |
| 3. | Приложение «БУиНУ Фреш» ОПЭ |
| 3.1 | Сервер 1С | 2 | 2 | Нода №1:buh-test-1c03Нода №2:buh-test-1c04 | Нода №1: 10.216.237.22Нода №2:10.216.237.23 |
| 3.2 | СУБД | 2 | Нода №1:buh-test-db03Нода №2:buh-test-db04 | Нода №1:10.216.237.24Нода №2:10.216.237.25 |
| 3.3 | Веб-сервер | 2 | Нода №1:buh-test-web03Нода №2:buh-test-web04 | Нода №1:10.216.237.20Нода №2:10.216.237.21 |
| **Итого серверов контура тестирования:** | **26** |
| **Пред-продуктивный контур** |
| **Управляющая зона** |
| № п/п | Наименование | Количество нод | Количество серверов | Имя сервера | IP адрес |
| 1. | Маршрутизация входящего трафика (Frontend) |
| 1.1 | Веб-сервер, шлюз приложений 1С  | - | 1 | cmn-pp-frgw01 | 10.216.225.20 |
| 2. | Менеджер сервиса, агент сервиса |
| 2.1 | Сервер 1С | 1 | 1 | cmn-pp-smas1c01 | 10.216.225.18 |
| 2.2 | СУБД | 1 | cmn-pp-smasdb01 | 10.216.225.19 |
| 2.3 | Веб-сервер | 1 | cmn-pp-smasweb01 | 10.216.225.17 |
| 3. | Служба лицензирования |
| 3.1 | Сервер 1С | - | 1 | cmn-pp-lic01 | 10.216.225.21 |
| **Прикладная зона** |
| № п/п | Наименование | Количество нод | Количество серверов | Имя сервера | IP адрес |
| 1. | Приложение «БУиНУ Фреш» |
| 1.1 | Сервер 1С | 2 | 2 | Нода №1:buh-pp-1c01Нода №2:buh-pp-1c02 | Нода №1: 10.216.225.11Нода №2:10.216.225.23 |
| 1.2 | СУБД | 2 | Нода №1:buh-pp-db01Нода №2:buh-pp-db02 | Нода №1:10.216.225.13Нода №2:10.216.225.24 |
| 1.3 | Веб-сервер | 2 | Нода №1:buh-pp-web01Нода №2:buh-pp-web02 | Нода №1:10.216.225.11Нода №2:10.216.225.22 |
| 2. | Приложение «КУиРЗП» |
| 2.1 | Сервер 1С | 1 | 1 | zup-pp-1c01 | 10.216.225.15 |
| 2.2 | СУБД | 1 | zup-pp-db01 | 10.216.225.16 |
| 2.3 | Веб-сервер | 1 | zup-pp-web01 | 10.216.225.14 |
| **Итого серверов пред-продуктивного контура:** | **14** |
| **Итого серверов:** | **109** |

**Таблица №2 СТИ 2025**

|  |
| --- |
| **Продуктивный контур** |
| **Управляющая зона** |
| № п/п | Наименование | Количество нод | Количество серверов | Имя сервера | IP адрес |
| 1. | Маршрутизация входящего трафика |
| 1.1 | Сервер мониторинга | - | 1 | ubz-cmn-sdzb01 | 10.216.237.130 |
| 1.2 | Веб-сервер | 2 | ubz-prod-frnt01ubz-prod-frnt02 | 10.216.236.1410.216.236.15 |
| 1.3 | Маршрутизация внутреннего трафика – веб сервер | 1 | ubz-prod-int01 | 10.216.236.50 |
| 1.4 | Шлюз приложений 1С | 2 | ubz-prod-gt01ubz-prod-gt02 | 10.216.236.1610.216.236.17 |
| 2. | Менеджер сервиса |
| 2.1 | Сервер 1С | 1 | 1 | ubz-prod-sm1c01 | 10.216.236.8 |
| 2.2 | СУБД | 1 | ubz-prod-smdb01 | 10.216.236.9 |
| 2.3 | Веб-сервер | 2 | ubz-prod-smweb01ubz-prod-smweb02 | 10.216.236.610.216.236.7 |
| 3. | Агент сервиса |
| 3.1 | Сервер 1С | 1 | 1 | ubz-prod-as1c01 | 10.216.236.12 |
| 3.2 | СУБД  | 1 | ubz-prod-asdb01 | 10.216.236.13 |
| 3.3 | Веб-сервер | 2 | ubz-prod-asweb01ubz-prod-asweb02 | 10.216.236.1010.216.236.11 |
| 4. | Служба лицензирования |
| 4.1 | Сервер 1С | - | 2 | ubz-prod-lic01ubz-prod-lic02 | 10.216.236.510.216.236.68 |
| 5. | Сервис хранилища данных «ключ-значение» |
| 5.1 | Сервер | - | 3 | ubz-prod-etcd01ubz-prod-etcd02ubz-prod-etcd03 | 10.216.236.6510.216.236.6610.216.236.67 |
| 6. | Служба резервного копирования |
| 6.1 | Сервис резервного копирования | - | 1 | ubz-prod-bkpbd01 | 10.216.236.3 |
| 6.2 | Сервер тестирования резервных копий | - | 1 | ubz-prod-bkpts01 | 10.216.236.64 |
| 7. | Терминальный сервер |
| 7.1 | Терминальный сервер | - | 1 | ubz-prod-trm01 | 10.216.236.2 |
| 8. | Файловое хранилище  |
| 8.1 | Файловый сервер | - | 1 | ubz-prod-nfs01 | 10.216.236.4 |
| 9. | Сервис журналов |
| 9.1 | Сервер | - | 1 | ubz-prod-log01 | 10.216.236.63 |
| **Прикладная зона** |
| № п/п | Наименование | Количество нод | Количество серверов | Имя сервера | IP адрес |
| 1. | Управление службой поддержки |
| 1.1 | Сервер 1С | 1 | 1 | ubz-prod-sd1c01 | 10.216.236.52 |
| 1.2 | СУБД | 1 | ubz-prod-sddb01 | 10.216.236.53 |
| 1.3 | Веб-сервер | 1 | ubz-prod-sdweb01 | 10.216.236.51 |
| 2. | Приложение «БУиНУ Фреш» |
| 2.1 | Сервер 1С | 5 | 10 | Нода №1:buh-prod-1c01buh-prod-1c02Нода №2:buh-prod-1c03buh-prod-1c04Нода №3:buh-prod-1c05buh-prod-1c06Нода №4:buh-prod-1c07buh-prod-1c08Нода №5:buh-prod-1c09buh-prod-1c10 | Нода №1: 10.216.236.3910.216.236.40Нода №2:10.216.236.5910.216.236.60Нода №3:10.216.236.7110.216.236.72 Нода №4:--Нода №5:-- |
| 2.2 | СУБД | 10 | Нода №1:buh-prod-db01buh-prod-db02Нода №2:buh-prod-db03buh-prod-db04Нода №3:buh-prod-db05buh-prod-db06Нода №4:buh-prod-db07buh-prod-db08Нода №5:buh-prod-db09buh-prod-db10 | Нода №1:10.216.236.4110.216.236.42Нода №2:10.216.236.6110.216.236.62Нода №3:10.216.236.7310.216.236.74Нода №4:--Нода №5:-- |
| 2.3 | Веб-сервер | 10 | Нода №1:buh-prod-web01buh-prod-web02Нода №2:buh-prod-web03buh-prod-web04Нода №3:buh-prod-web05buh-prod-web06Нода №4:buh-prod-web07buh-prod-web08Нода №5:buh-prod-web09buh-prod-web10 | Нода №1:10.216.236.3710.216.236.38Нода №2:10.216.236.5710.216.236.58Нода №3:10.216.236.6910.216.236.70Нода №4:--Нода №5:-- |
| 3. | Приложение «КУиРЗП» |
| 3.1 | Сервер 1С | 6 | 12 | Нода №1:zup-prod-1c01zup-prod-1c02Нода №2:zup-prod-1c03zup-prod-1c04Нода №3:zup-prod-1c05zup-prod-1c06Нода №4:zup-prod-1c07zup-prod-1c08Нода №5:zup-prod-1c09zup-prod-1c10Нода №6:zup-prod-1c11zup-prod-1c12 | Нода №1:10.216.236.4510.216.236.46Нода №2:10.216.236.8310.216.236.84Нода №3:10.216.236.8910.216.236.90Нода №4:10.216.236.9510.216.236.96Нода №5:--Нода №6:-- |
| 3.2 | СУБД | 12 | Нода №1:zup-prod-db01zup-prod-db02Нода №2:zup-prod-db03zup-prod-db04Нода №3:zup-prod-db05zup-prod-db06Нода №4:zup-prod-db07zup-prod-db08Нода №5:zup-prod-db09zup-prod-db10Нода №6:zup-prod-db11zup-prod-db12 | Нода №1:10.216.236.4710.216.236.48Нода №2:10.216.236.8510.216.236.86Нода №3:10.216.236.9110.216.236.92Нода №4:10.216.236.9710.216.236.98Нода №5:--Нода №6:-- |
| 3.2 | Веб-сервер | 12 | Нода №1:zup-prod-web01zup-prod-web02Нода №2:zup-prod-web03zup-prod-web04Нода №3:zup-prod-web05zup-prod-web06Нода №4:zup-prod-web07zup-prod-web08Нода №5:zup-prod-web09zup-prod-web10Нода №6:zup-prod-web11zup-prod-web12 | Нода №1:10.216.236.4310.216.236.44Нода №2:10.216.236.8110.216.236.82Нода №3:10.216.236.8710.216.236.88Нода №4:10.216.236.9310.216.236.94Нода №5:--Нода №6:-- |
| **Итого серверов продуктивного контура** | **93** |
| **Контур тестирования** |
| **Управляющая зона** |
| № п/п | Наименование | Количество нод | Количество серверов | Имя сервера | IP адрес |
| 1. | Маршрутизация входящего трафика |
| 1.1 | Веб-сервер, шлюз приложений 1С  | - | 1 | ubz-test-frntgt01 | 10.216.237.4 |
| 2. | Менеджер сервиса |
| 2.1 | Сервер 1С | 1 | 1 | ubz-test-sm1c01 | 10.216.237.7 |
| 2.2 | СУБД | 1 | ubz-test-smdb01 | 10.216.237.8 |
| 2.3 | Веб-сервер | 1 | ubz-test-smweb01 | 10.216.237.6 |
| 3. | Агент сервиса |
| 3.1 | Сервер 1С | 1 | 1 | ubz-test-as1c01 | 10.216.237.10 |
| 3.2 | СУБД  | 1 | ubz-test-asdb01 | 10.216.237.11 |
| 3.3 | Веб-сервер | 1 | ubz-test-asweb01 | 10.216.237.9 |
| 4. | Служба лицензирования |
| 4.1 | Сервер 1С | - | 1 | ubz-test-lic01 | 10.216.237.5 |
| 5. | Служба резервного копирования |
| 5.1 | Сервис резервного копирования | - | 1 | ubz-test-bkpbd01 | 10.216.237.3 |
| 6. | Терминальный сервер |
| 6.1 | Терминальный сервер | - | 1 | ubz-test-trm01 | 10.216.237.2 |
| 7. | Файловое хранилище  |
| 7.1 | Файловый сервер | - | 1 | ubz-test-nfs01 | 10.216.237.1 |
| **Прикладная зона** |
| № п/п | Наименование | Количество нод | Количество серверов | Имя сервера | IP адрес |
| 1. | Приложение «БУиНУ Фреш» |
| 1.1 | Сервер 1С | 2 | 2 | Нода №1:buh-test-1c01Нода №2:buh-test-1c02 | Нода №1: 10.216.237.35Нода №2:10.216.237.40 |
| 1.2 | СУБД | 2 | Нода №1:buh-test-db01Нода №2:buh-test-db02 | Нода №1:10.216.237.36Нода №2:10.216.237.41 |
| 1.3 | Веб-сервер | 2 | Нода №1:buh-test-web01Нода №2:buh-test-web02 | Нода №1:10.216.237.34Нода №2:10.216.237.42 |
| 2. | Приложение «КУиРЗП» |
| 2.1 | Сервер 1С | 1 | 1 | zup-test-1c01 | 10.216.237.38 |
| 2.2 | СУБД | 1 | zup-test-db01 | 10.216.237.39 |
| 2.3 | Веб-сервер | 1 | zup-test-web01 | 10.216.237.37 |
| 3. | Приложение «БУиНУ Фреш» ОПЭ |
| 3.1 | Сервер 1С | 2 | 2 | Нода №1:buh-test-1c03Нода №2:buh-test-1c04 | Нода №1: 10.216.237.22Нода №2:10.216.237.23 |
| 3.2 | СУБД | 2 | Нода №1:buh-test-db03Нода №2:buh-test-db04 | Нода №1:10.216.237.24Нода №2:10.216.237.25 |
| 3.3 | Веб-сервер | 2 | Нода №1:buh-test-web03Нода №2:buh-test-web04 | Нода №1:10.216.237.20Нода №2:10.216.237.21 |
| **Итого серверов контура тестирования:** | **26** |
| **Пред-продуктивный контур** |
| **Управляющая зона** |
| № п/п | Наименование | Количество нод | Количество серверов | Имя сервера | IP адрес |
| 1. | Маршрутизация входящего трафика |
| 1.1 | Веб-сервер, шлюз приложений 1С | - | 1 | cmn-pp-frgw01 | 10.216.225.20 |
| 2. | Менеджер сервиса, агент сервиса |
| 2.1 | Сервер 1С | 1 | 1 | cmn-pp-smas1c01 | 10.216.225.18 |
| 2.2 | СУБД | 1 | cmn-pp-smasdb01 | 10.216.225.19 |
| 2.3 | Веб-сервер | 1 | cmn-pp-smasweb01 | 10.216.225.17 |
| 3. | Служба лицензирования |
| 3.1 | Сервер 1С | - | 1 | cmn-pp-lic01 | 10.216.225.21 |
| **Прикладная зона** |
| № п/п | Наименование | Количество нод | Количество серверов | Имя сервера | IP адрес |
| 1. | Приложение «БУиНУ Фреш» |
| 1.1 | Сервер 1С | 2 | 2 | Нода №1:buh-pp-1c01Нода №2:buh-pp-1c02 | Нода №1: 10.216.225.11Нода №2:10.216.225.23 |
| 1.2 | СУБД | 2 | Нода №1:buh-pp-db01Нода №2:buh-pp-db02 | Нода №1:10.216.225.13Нода №2:10.216.225.24 |
| 1.3 | Веб-сервер | 2 | Нода №1:buh-pp-web01Нода №2:buh-pp-web02 | Нода №1:10.216.225.11Нода №2:10.216.225.22 |
| 2. | Приложение «КУиРЗП» |
| 2.1 | Сервер 1С | 1 | 1 | zup-pp-1c01 | 10.216.225.15 |
| 2.2 | СУБД | 1 | zup-pp-db01 | 10.216.225.16 |
| 2.3 | Веб-сервер | 1 | zup-pp-web01 | 10.216.225.14 |
| **Итого серверов пред-продуктивного контура:** | **14** |
| **Итого серверов:** | **133** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ИсполнительДолжность****наименование** | **ЗаказчикДиректор** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / ФИО М.П. (подпись) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / ДиректорМ.П. (подпись) |

Приложение №7 к Договору №24010109322 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2024г.

Пакет основных услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Услуга | Граничные значения  |
| **1** | **Сопровождение и развитие бизнес-приложения БУиНУ Фреш РЖД-М** |
| 1.1 | Консультирование по функциям системы | Без ограничений |
| 1.2 | Диагностика и оперативное устранение инцидентов  |
| 1.3 | Помощь в устранении пользовательских ошибок |
| 1.4 | Консультирование по решению бизнес-задач в системе |
| 1.5 | Объяснение полученных результатов работы системы |
| 1.6 | Выполнение специфических системных функций  |
| 1.7 | Управление полномочиями пользователей |
| 1.8 | Анализ и оценка необходимых изменений |
| 1.9 | Модификация, адаптация и тестирование изменений |
| 1.10 | Ведение базы знаний по технологическим и эксплуатационным вопросам пользователей системы. |  |
| 1.11 | Реализация изменений и доработок | до 330 часов в месяц, Исполнитель оказывает услуги при условии предварительного согласования Заказчиком количества часов по каждому изменению (доработке), не использованные часы в течении отчетного периода (1 месяц) переносятся на следующий отчетные периоды в течении действия срока договора, по завершении срока действия договора неиспользованные часы возврату и/или компенсации не подлежат. По результатам выполнения работ Исполнитель ежемесячно предоставляет отчет (Приложение № 10). |
| 1.12 | Адаптация пакетов обновлений конфигурации информационной базы, выпущенных производителем ПО к бизнес-решению Заказчика для установки обновления конфигурации, с выполнением модификации и изменения бизнес-решения для установки адаптированного обновления ПО | 1 обновление в квартал |
| **2** | **Сопровождение и развитие бизнес-приложения КУиРЗП РЖД-М** |
| 2.1 | Консультирование по функциям системы | Без ограничений |
| 2.2 | Диагностика и оперативное устранение инцидентов  |
| 2.3 | Помощь в устранении пользовательских ошибок |
| 2.4 | Консультирование по решению бизнес-задач в системе |
| 2.5 | Объяснение полученных результатов работы системы |
| 2.6 | Выполнение специфических системных функций  |
| 2.7 | Управление полномочиями пользователей |
| 2.8 | Анализ и оценка необходимых изменений |
| 2.9 | Модификация, адаптация и тестирование изменений |
| 2.10 | Ведение базы знаний по технологическим и эксплуатационным вопросам пользователей системы. |  |
| 2.11 | Реализация изменений и доработок | до 18 часов в месяц Исполнитель оказывает услуги при условии предварительного согласования Заказчиком количества часов по каждому изменению (доработке), не использованные часы в течении отчетного периода (1 месяц) переносятся на следующий отчетные периоды в течении действия срока договора, по завершении срока действия договора неиспользованные часы возврату и/или компенсации не подлежат. По результатам выполнения работ Исполнитель ежемесячно предоставляет отчет (Приложение № 10). |
| 2.12 | Адаптация пакетов обновлений конфигурации информационной базы, выпущенных производителем ПО к бизнес-решению Заказчика для установки обновления конфигурации, с выполнением модификации и изменения бизнес-решения для установки адаптированного обновления ПО  | 2 обновления в квартал |
| **3** | **Сопровождение и развитие бизнес-приложения АСБ/АСЦКЗ РЖД-М** |
| 3.1 | Консультирование по функциям системы | Без ограничений |
| 3.2 | Диагностика и оперативное устранение инцидентов  |
| 3.3 | Помощь в устранении пользовательских ошибок |
| 3.4 | Консультирование по решению бизнес-задач в системе |
| 3.5 | Объяснение полученных результатов работы системы |
| 3.6 | Выполнение специфических системных функций  |
| 3.7 | Управление полномочиями пользователей |
| **4** | **Администрирование** |
| 4.1 | Мониторинг критических параметров производительности и работоспособности систем | Без ограничений |
| 4.2 | Выполнение регламентных и профилактических работ  |
| 4.3 | Устранение текущих и потенциальных проблем, выявленных в процессе мониторинга |
| 4.4 | Диагностика и оперативное устранение внештатных ситуаций (в части сервера приложений 1С и СУБД) |
| 4.5 | Установка обновления конфигурации с адаптацией пакетов обновлений конфигурации информационной базы, выпущенных производителем ПО к бизнес-решению пользователя для установки обновления конфигурации, с выполнением модификации и изменения бизнес-решения для установки адаптированного обновления ПО**[[7]](#footnote-7)** |
| 4.6 | Обновление платформы  |
| 4.7 | Создание / копирование / удаление базы данных |
| 4.8 | Администрирование пользователей  |
| 4.9 | Перенос изменений |
| 4.10 | Управление операционной средой 1С (операционные системы, общесистемное ПО, система резервного копирования) |

**Порядок согласования количества часов, требуемых для реализации изменений и доработок:** ответственный представитель Исполнителя направляет спецификацию на реализацию изменений и доработок ответственному Исполнителю Заказчика по электронной почте. Спецификация и количество часов, требуемых для реализации изменений и доработок, считаются согласованными с момента направления Исполнителю, ответственным представителем Заказчика, согласования по электронной почте.

Услуги оказываются исполнителем по заявкам Заказчика. Заказчик направляет заявку на оказание Услуг посредством электронной почты или в системе HelpDesk..

|  |  |
| --- | --- |
| **ИсполнительДолжность****наименование** | **ЗаказчикДиректор** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / ФИО М.П. (подпись) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / И.М. АкчуринаМ.П. (подпись) |

Приложение №8 к Договору № 24010109322 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.

Прейскурант дополнительных услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложений

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дополнительные услуги | Категория услуг | Стоимость дополнительных услуг, оказываемых удаленно, руб. без учета НДС / один консалто-час |
| Развитие систем, внедрение новой функциональности, реализация изменений и доработок Адаптация регламентированных процессов к изменениям в законодательстве Прочие услуги, оказываемые с почасовой тарификацией | I категория |  |
| II категория |  |
| III категория |  |

При оказании Дополнительных услуг требования SLA, заданные для пакета основных услуг не применяются.

В случае если получен запрос, трудоемкость которого методом экспертной оценки не превышает 8 часов, услуги по запросу оказываются без предварительного согласования оценки. В процессе подготовки решения специалист Исполнителя может связываться с представителем Заказчика с целью выяснения недостающей информации. Стоимость услуг по данным запросам подсчитывается Исполнителем, исходя из общих фактических трудозатрат на обработку таких запросов за месяц

**Описание категорий услуг:**

|  |  |
| --- | --- |
| Категория услуг | Описание |
| I Категория | Простые, типовые, однообразные  работы, выполняемые по инструкциям и  требующие базовой подготовки в рамках одного функционального модуля системы. |
| II Категория  | Работы, требующие подготовки в рамках одного функционального модуля системы и навыков его настройки и тестирования в соответствии с подготовленным решением. |
| III Категория | Экспертные работы, связанные с устранением нетиповых проблем, реализацией комплексных изменений в нескольких взаимосвязанных модулях системы, разработкой архитектуры и пр. |

**Порядок согласования дополнительных услуг и количества часов, требуемых для реализации изменений и доработок:** ответственный представитель Исполнителя направляет спецификацию на реализацию изменений и доработок ответственному Исполнителю Заказчика по электронной почте. Спецификация и количество часов, требуемых для реализации изменений и доработок, считаются согласованными с момента направления Исполнителю, ответственным представителем Заказчика, согласования по электронной почте.

|  |  |
| --- | --- |
| **ИсполнительДолжность****наименование** | **ЗаказчикДиректор** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / ФИО М.П. (подпись) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / И.М. АкчуринаМ.П. (подпись) |

Приложение №9 к Договору №24010109322 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.

**Время оказания услуг по сопровождению и развитию бизнес-приложений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование ЧУЗ** | **Время оказания услуг по МСК** | Время оказания услуг по выходным и праздничным дням по МСК (первые три субботы месяцев: октябрь, январь, апрель, июль) |
| 1 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Казань» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 2 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Волгоград» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 3 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Санкт-Петербург» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 4 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Нижний Новгород» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 5 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» им. Н.А. Семашко» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 6 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Брянск» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 7 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Калуга» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 8 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рязани» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 9 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Смоленск» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 10 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Тверь» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 11 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Тула» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 12 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 13 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Вологда» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 14 | ЧУЗ «КП «РЖД-Медицина» г. Архангельск» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 15 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Краснодар» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 16 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Астрахань» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 17 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Саратов» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 18 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Барнаул» | 4:00 - 14:00 | 5:00 - 14:00 |
| 19 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Иркутск» | 3:00 - 13:00 | 4:00 - 13:00 |
| 20 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Чита» | 3:00 - 13:00 | 4:00 - 13:00 |
| 21 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Хабаровск» | 2:00 - 12:00 | 3:00 - 12:00 |
| 22 | ЧУЗ «ЦКБ «РЖД-Медицина» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 23 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Воронеж» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 24 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Новосибирск» | 4:00 - 14:00 | 5:00 - 14:00 |
| 25 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Омск» | 4:00 - 14:00 | 5:00 - 14:00 |
| 26 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Белгород» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 27 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мичуринск» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 28 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Елец» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 29 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Орёл» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 30 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Ярославль» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 31 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Иваново» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 32 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Ростов-на-Дону» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 33 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Самара» | 7:00 - 17:00 | 8:00 - 17:00 |
| 34 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Екатеринбург» | 6:00 - 16:00 | 7:00 - 16:00 |
| 35 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Челябинск» | 6:00 - 16:00 | 7:00 - 16:00 |
| 36 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Южно-Сахалинск» | 1:00 - 11:00 | 2:00 - 11:00 |
| 37 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Курск» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 38 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Красноярск» | 4:00 - 14:00 | 5:00 - 14:00 |
| 39 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Петрозаводск» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 40 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Псков» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 41 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Тында» | 2:00 - 12:00 | 3:00 - 12:00 |
| 42 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Владивосток» | 1:00 - 11:00 | 2:00 - 11:00 |
| 43 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Пенза» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 44 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Уфа» | 6:00 - 16:00 | 7:00 - 16:00 |
| 45 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Буй» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 46 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Улан Удэ» | 3:00 - 13:00 | 4:00 - 13:00 |
| 47 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Ульяновск» | 7:00 - 17:00 | 8:00 - 17:00 |
| 48 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» пос. Беркакит» | 1:00 - 11:00 | 2:00 - 11:00 |
| 49 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Калининград» | 9:00 - 19:00 | 10:00 - 19:00 |
| 50 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Гудермес» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 51 | ЧУЗ «Поликлиника «РЖД-Медицина» Ожерелье» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 52 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Орехово-Зуево» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 53 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Муром» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 54 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Печора» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 55 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Ижевск» | 6:00 - 16:00 | 7:00 - 16:00 |
| 56 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Киров» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 57 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Канаш» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 58 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 59 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Пермь» | 6:00 - 16:00 | 7:00 - 16:00 |
| 60 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Оренбург» | 6:00 - 16:00 | 7:00 - 16:00 |
| 61 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Сургут» | 6:00 - 16:00 | 7:00 - 16:00 |
| 62 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Тюмень» | 6:00 - 16:00 | 7:00 - 16:00 |
| 63 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Новый Уренгой» | 6:00 - 16:00 | 7:00 - 16:00 |
| 64 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Курган» | 6:00 - 16:00 | 7:00 - 16:00 |
| 65 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Махачкала» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 66 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Минеральные Воды» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 67 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Владикавказ» | 8:00 - 18:00 | 9:00 - 18:00 |
| 68 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Кемерово» | 4:00 - 14:00 | 5:00 - 14:00 |
| 69 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Абакан» | 4:00 - 14:00 | 5:00 - 14:00 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ИсполнительДолжность** **наименование** | **ЗаказчикДиректор** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / ФИО М.П. (подпись) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / И.М. АкчуринаМ.П. (подпись) |

Приложение №10 к Договору № 24010109322 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.

**Отчет обработки обращений за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(месяц)\_\_\_\_\_(год)**

**Наименование бизнес-приложения** (программы для ЭВМ)**:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Услуга | Количество обращений | Количество обращений закрытых в контрольный срок | Количество обращений с превышением времени решения | Среднее время решения обращений |
| **Консультирование по функциям системы (время исполнения запроса:** не более 2-х рабочих дней) |  |  |  |  |
| **Диагностика и оперативное устранение инцидентов/****Помощь в устранении пользовательских ошибок** |  |  |  |  |
| Критичная (не более 4 часов) |  |  |  |  |
| Высокая (не более 1 рабочего дня) |  |  |  |  |
| Обычная (не более 2-х рабочих дней) |  |  |  |  |
| Низкая (не более 4-х рабочих дней) |  |  |  |  |
| **Консультирование по решению бизнес-задач в системе** (не более 4 раб. дней) |  |  |  |  |
| **Объяснение полученных результатов работы системы (**не более 2-х рабочих дней) |  |  |  |  |
| **Выполнение специфических системных функций** |  |  |  |  |
| **Управление полномочиями пользователей** (не более 2-х рабочих дней) |  |  |  |  |
| **Итого кол-во обращений по бизнес-приложению**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  |  |  |
| **Реализация изменений и доработок:** |
| Номер, дата спецификации | Количество часов |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Итого кол-во часов по бизнес-приложению**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  |  |  |

**Форма отчета согласована:**

|  |  |
| --- | --- |
| **ИсполнительДолжность****наименование** | **ЗаказчикДиректор** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / ФИО М.П. (подпись) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / И.М. Акчурина М.П. (подпись) |

Приложение №11 к Договору № 24010109322 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024г.

**Перечень эксплуатационной документации бизнес-приложения**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование документации | Бизнес-приложение |
| Частное Техническое Задание | БУиНУ Фреш РЖД-М, КУиРЗП РЖД-М, АСБ/АСЦКЗ |
| Описание комплекса программ | БУиНУ Фреш РЖД-М, КУиРЗП РЖД-М, АСБ/АСЦКЗ |
| Описание информационной технологии | БУиНУ Фреш РЖД-М, КУиРЗП РЖД-М, АСБ/АСЦКЗ |
| Руководство по инсталляции | БУиНУ Фреш РЖД-М, КУиРЗП РЖД-М, АСБ/АСЦКЗ |
| Руководство пользователя | БУиНУ Фреш РЖД-М, КУиРЗП РЖД-М, АСБ/АСЦКЗ |
| Руководство администратора системы | БУиНУ Фреш РЖД-М, КУиРЗП РЖД-М, АСБ/АСЦКЗ |
| Руководство администратора БД | БУиНУ Фреш РЖД-М, КУиРЗП РЖД-М, АСБ/АСЦКЗ |
| Руководство по организации сопровождения | БУиНУ Фреш РЖД-М, КУиРЗП РЖД-М, АСБ/АСЦКЗ |
| Программа и методика испытаний | БУиНУ Фреш РЖД-М, КУиРЗП РЖД-М, АСБ/АСЦКЗ |
| Ведомость рабочей документации | БУиНУ Фреш РЖД-М, КУиРЗП РЖД-М, АСБ/АСЦКЗ |
| **ИсполнительДолжность** **наименование** | **ЗаказчикДиректор** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / ФИО М.П. (подпись) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / И.М. Акчурина М.П. (подпись) |

Приложение №12 к Договору № 24010109322 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024г.

**Состав специалистов, их квалификация и уровень компетенций по каждому бизнес-приложению.**

Исполнитель должен иметь в штате квалифицированных сертифицированных сотрудников, обладающих подтвержденными знаниями и опытом работы с системой 1С:ЗУП КОРП, 1С:Бухгалтерия КОРП, а так же сертифицированных разработчиков, с соответствующими знаниями в области платформы и конфигураций 1С.

Требования к специалистам команды проекта со стороны Исполнителя:

Бизнес-приложение БУиНУ Фреш

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Роль | Количество (не менее) | Квалификация (не менее одного действующего сертификата) |
| Консультант по 1С Бухгалтерия | 15 | * 1С:ПРОФЕССИОНАЛ:знание особенностей и применение программы "1С:Бухгалтерия 8"
* 1С:ПРОФЕССИОНАЛ:знание особенностей и применение программы "1С:Бухгалтерия государственного учреждения 8"
* 1С:ПРОФЕССИОНАЛ:1С:Бухгалтерия 7.7 для бюджетных организаций – практическое применение типовой конфигурации
* 1С:ПРОФЕССИОНАЛ:1С:Бухгалтерия 7.\*:практическое применение типовой конфигурации
* 1С:СПЕЦИАЛИСТ-КОНСУЛЬТАНТ:внедрение прикладного решения "1С:Бухгалтерия 8"
* 1С:СПЕЦИАЛИСТ-КОНСУЛЬТАНТ:внедрение прикладного решения "1С:Бухгалтерия государственного учреждения 8"
* 1С:СПЕЦИАЛИСТ:внедрение прикладного решения "1С:Бухгалтерия 8"
* 1С:СПЕЦИАЛИСТ:конфигурирование и внедрение бухгалтерской подсистемы в прикладных решениях "1С:Предприятие 8"
* Преподаватель ЦСО. Курс "1СПредприятие 8". Использование конфигурации "Бухгалтерия предприятия" (пользовательские режимы)
* 1С:СПЕЦИАЛИСТ: 1С:Бухгалтерия 7.7
 |
| Разработчик | 5 | * 1С:СПЕЦИАЛИСТ: разработка и модификация прикладных решений на технологической платформе системы программ "1С:Предприятие 8"
 |
| Эксперт по технологическим вопросам | 1 | * 1С:СПЕЦИАЛИСТ: Эксперт по технологическим вопросам.
 |

Бизнес-приложения КУиРЗП РЖД-М

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Роль | Количество (не менее) | Квалификация (не менее одного действующего сертификата) |
| Консультант по 1С Зарплата и управление персоналом | 10 | * 1С:ПРОФЕССИОНАЛ: знание особенностей и применение программы "1С:Зарплата и управление персоналом 8"
* 1С:ПРОФЕССИОНАЛ: знание особенностей и применение программы "1С:Зарплата и кадры государственного учреждения 8"
* 1С:ПРОФЕССИОНАЛ: управление персоналом в программе "1С:Зарплата и управление персоналом 8 КОРП"
* 1С:ПРОФЕССИОНАЛ: "1С:Зарплата и Кадры 7.7 – практическое применение типовой конфигурации"
* 1C:СПЕЦИАЛИСТ-КОНСУЛЬТАНТ: внедрение прикладного решения "1С:Зарплата и управление персоналом 8"
* 1С:СПЕЦИАЛИСТ-КОНСУЛЬТАНТ: внедрение прикладного решения "1C:Зарплата и кадры государственного учреждения 8"
* 1C:СПЕЦИАЛИСТ: внедрение прикладного решения "1С:Зарплата и управление персоналом"
* 1С:СПЕЦИАЛИСТ: конфигурирование и внедрение подсистем расчета зарплаты и управления персоналом в прикладных решениях "1С:Предприятия 8"
* 1С:СПЕЦИАЛИСТ: 1С:Зарплата и кадры 7.\*
 |
| Специалист по разработке и модификации прикладных решений | 5 | * 1С:СПЕЦИАЛИСТ: разработка и модификация прикладных решений на технологической платформе системы программ "1С:Предприятие 8"
 |

Бизнес-приложения АСБ/АСЦКЗ РЖД-М

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Роль | Количество (не менее) | Квалификация (не менее одного действующего сертификата) |
| Консультант по 1С Управление холдингом | 4 | * 1С:ПРОФЕССИОНАЛ
* 1С:СПЕЦИАЛИСТ
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ИсполнительДолжность** **наименование** | **ЗаказчикДиректор** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / ФИО М.П. (подпись) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / И.М. АкчуринаМ.П. (подпись) |

1. Время восстановления работоспособности не включает в себя время, требуемое для поиска и замены оборудования (в случае аварий оборудования), инсталляции ПО, разворачивание резервной копии системы, а также время на выполнение работ, находящихся в зоне ответственности Заказчика. [↑](#footnote-ref-1)
2. Время восстановления работоспособности не включает в себя время, требуемое для поиска и замены оборудования (в случае аварий оборудования), инсталляции ПО, разворачивание резервной копии системы, а также время на выполнение работ, находящихся в зоне ответственности Заказчика. [↑](#footnote-ref-2)
3. Время восстановления работоспособности не включает в себя время, требуемое для поиска и замены оборудования (в случае аварий оборудования), инсталляции ПО, разворачивание резервной копии системы, а также время на выполнение работ, находящихся в зоне ответственности Заказчика. [↑](#footnote-ref-3)
4. В случае применения обходного решения и необходимости применения полноценного решения в рамках поддержки – приоритет может быть понижен по согласованию сторон. Если полноценное решение – запрос на изменение, то инцидент закрывается с применением обходного решения и рекомендацией завести запрос на изменение. [↑](#footnote-ref-4)
5. Время восстановления работоспособности не включает в себя время, требуемое для поиска и замены оборудования (в случае аварий оборудования), инсталляции ПО, разворачивание резервной копии системы, а также время на выполнение работ, находящихся в зоне ответственности Заказчика. [↑](#footnote-ref-5)
6. В случае наличия у Заказчика действующей подписки на обновления на сайте http://its.1c.ru. [↑](#footnote-ref-6)
7. В случае наличия у Заказчика действующей подписки на обновления на сайте http://its.1c.ru. [↑](#footnote-ref-7)