# ДОГОВОР № \_\_\_\_

г. Казань «\_\_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019г.

АО «Международный аэропорт «Казань», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора Романцова С.А., действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_, с другой стороны, далее совместно и раздельно именуемые соответственно «Стороны» и «Сторона», заключили настоящий Договор (в дальнейшем — «Договор») о нижеследующем.

1. **ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

Термины, применяемые в Договоре, включая любые приложения и дополнительные соглашения к нему, имеют следующее значение для сторон Договора:

* **ПО -** программное обеспечение на базе «1С: Предприятие 8», конфигурация: «1С: ERP Управление Предприятием 2», «1С: Документооборот», «1С: Управление автотранспортом».
* **Услуги -** услуги по сопровождению и адаптации **ПО**.
* **Консультирование по вопросам функционирования и настройки ПО** – Информационное сопровождение программ в виде устных или письменных ответов на вопросы пользователей, связанные с функционированием программы, выполняемое сотрудником Исполнителя на своей территории или территории Заказчика. Консультирование по вопросам работы конфигурации. Консультирование по методологии ведения учета в «1С».
* **Адаптация ПО (путем программирования повышенной сложности с привлечением специалиста по методологии учетных процессов) -** Внесение изменений в конфигурацию в целях функционирования программы под индивидуальные потребности Заказчика, затрагивающее методологический порядок отражения отдельных операций, создание новых (модификация существующих) отчетов и обработок, расширяющих функциональность системы: по планам Заказчика, срочным заявкам, в связи с изменением законодательства. Разработка/доработка интеграционных механизмов со сторонними программными продуктами.
* **Установка обновлений для нетиповых конфигураций –** Внесение изменений в обновления, выпускаемые разработчиком (правообладателем) программ, для возможности их использования в программах с измененным программным кодом. Отслеживание изменений в типовых конфигурациях и релизах 1С и своевременное информирование Заказчика о необходимости обновлений.
* **Выполнение функций администрирования базы данных (БД) –** проведение регламентных операций: тестирование и исправление БД; настройка интерфейсов и прав доступа: сложное разделение прав (прописывание ограничений), создание новых ролей; разработка рекомендаций по настройке и мониторингу системы резервного копирования**.**

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   1. Заказчик поручает, а Исполнитель обязуется оказывать Услуги в соответствии с Техническими требованиями (Приложение №6 настоящего Договора) и условиями Договора, включая, но не ограничиваясь:
      1. Консультирование по вопросам функционирования и настройки ПО;
      2. Адаптация ПО (путем программирования повышенной сложности с привлечением специалиста по методологии учетных процессов);
      3. Установка обновлений для нетиповых конфигураций;
      4. Выполнение функций администрирования базы данных (БД).
   2. Порядок и условия оказания Услуг определяются Регламентом оказания Услуг (Приложением №1 настоящего Договора).
2. **ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ**
   1. Исполнитель, в соответствии с настоящим Договором, обязуется:
      1. Качественно и в срок оказывать услуги, определенные настоящим Договором;
      2. Предоставлять по окончании каждого месяца Акт сдачи-приемки оказанных услуг (далее - Акт) за каждый месяц.
      3. С периодичностью выхода новых обновлений типовых версий предоставлять Заказчику описание изменений очередного обновления и рекомендации по их включению в конфигурацию, после согласования с Заказчиком и получения Листа требования осуществлять действия, указанные в п. 2.1.3. настоящего Договора.
      4. Планировать и проводить ежемесячные профилактические мероприятия, обеспечивающие отказоустойчивую работу ПО (п.2.1.4), по окончании каждого месяца предоставлять отчет о проведенных мероприятиях.
      5. Обеспечивать восстановление работоспособности ПО при возникновении сбоев или внештатных ситуаций согласно Регламенту оказания Услуг (Приложение №1 настоящего Договора).
      6. Осуществлять документирование выполненных функциональных расширений (по п.2.1.2.): предоставлять Заказчику описания изменений объектов конфигурации, кроме того, в программном коде изменения должны быть выделены комментариями, позволяющими определить границы измененного блока и назначение изменений.
      7. Осуществлять разработку/доработку интеграционных механизмов со сторонними программными продуктами, интегрированными с ПО к моменту заключения Договора, а также с программными продуктами, интеграция с которыми выполняется в течение действия настоящего Договора (по п.2.1.2).
      8. Бережно обращаться с материалами, оборудованием и/или информацией Заказчика и использовать материалы, оборудование и/или данные Заказчика только в рамках выполнения своих обязанностей по Договору.
      9. Сохранять конфиденциальность персональных данных, информации о деятельности Заказчика, независимо от ее содержания, полученной им в целях оказания Услуг по Договору.
      10. Исполнитель может оказывать услуги по настоящему Договору как на территории и компьютерах Заказчика, так и на своей технической базе согласия Заказчика.
      11. Оказывать Услуги силами собственного персонала без привлечения третьих лиц.
      12. Изменения конфигурации по п.2.1.2-2.1.3 в продуктивной среде Заказчика Исполнитель обязан проводить на территории Заказчика.
      13. Услуги по п.2.1.4 Исполнитель обязан проводить на территории Заказчика.
      14. Назначить сотрудника, уполномоченного осуществлять взаимодействие с Заказчиком в рамках Договора, указав такое лицо в Приложении №2 к настоящему Договору.
      15. В случае изменений в цепочке собственников, включая бенефициаров (в том числе конечных), и (или) в исполнительных органах, Исполнитель обязуются предоставлять данную информацию по адресу электронной почты Заказчика, контакты указаны в Приложении №2 к настоящему Договору. Информация предоставляется в течение 3 (трех) календарных дней после таких изменений с подтверждением соответствующими документами.
   2. Исполнитель вправе:
      1. Требовать своевременного подписания Заказчиком Акта сдачи-приемки услуг по Договору в соответствии с разделом 6 Договора.
      2. Требовать своевременной оплаты оказанных услуг в соответствии с разделом 5 Договора.
3. **ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ЗАКАЗЧИКА**
   1. Заказчик, в соответствии с настоящим Договором, обязуется:
      1. Принять и оплатить оказанные в рамках Договора Услуги в соответствии с условиями Договора.
      2. Назначить ответственных сотрудников по выполнению настоящего Договора, указав их в Приложении №2 к настоящему Договору.
      3. Своевременно обеспечивать Исполнителю свободный доступ к компьютерам, ПО, в том числе при необходимости к архивным копиям программных продуктов согласно заключенному между Сторонами «Соглашении о неразглашении конфиденциальной информации» (Приложение №5 настоящего Договора). В случае оказания Услуг в месте нахождения Заказчика – предоставить доступ к рабочему месту в течение 3 (трех) рабочих дней со дня поступления соответствующего запроса от Исполнителя.
   2. Заказчик имеет право:
      1. Требовать от Исполнителя надлежащего оказания Услуг в соответствии с условиями Договора.
      2. Требовать от Исполнителя представления надлежащим образом оформленной отчетной документации и материалов, подтверждающих исполнение обязательств в соответствии с Техническими требованиями и Договором.
      3. Запрашивать у Исполнителя информацию о ходе оказываемых услуг.
      4. Ссылаться на недостатки услуг, в том числе в части объема и качества этих услуг.
      5. Приостановить оплату Услуг в случае нарушения Исполнителем порядка и сроков устранения ошибок функционирования ПО, указанных в Приложении №1 настоящего Договора.
4. **СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ ПО ДОГОВОРУ**
   1. Стоимость услуг по настоящему Договору составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей/час с учетом НДС/без учета.
   2. Стоимость услуг является твердой и неизменной на весь срок действия Договора. В эту стоимость полностью включена оплата всех обязательств Исполнителя по настоящему Договору.
   3. Оплата за оказанные услуги осуществляется Заказчиком по факту предоставления услуг, подтверждённых документами путем перечисления Заказчиком денежных средств на расчетный счет Исполнителя на основании актов оказания услуг в течение 10 календарных дней с момента их подписания.
5. **СДАЧА-ПРИЕМКА ОКАЗАННЫХ УСЛУГ**
   1. По окончании периода Исполнитель составляет Акт сдачи-приемки оказанных услуг, а также отчет об оказанных услугах, в котором отражаются все оказанные услуги по Договору за отчетный период.
   2. Акт сдачи-приемки оказанных услуг предоставляется Исполнителем Заказчику до 5 (пятого) числа месяца следующего за месяцем оказания услуг. Заказчик в срок, не превышающий 10-и (десяти) рабочих дней, обязан рассмотреть и подписать представленный Акт, либо предоставить мотивированный отказ от его подписания в письменной форме. При невыполнении Заказчиком обязанности принять оказанную услугу по Акту и не предоставления в адрес Исполнителя мотивированного отказа от его приемки, Услуги считаются принятыми и подлежат оплате.
   3. После получения письменного мотивированного отказа Заказчика от приемки оказанных услуг Заказчик и Исполнитель в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Исполнителем письменного мотивированного отказа определяют Перечень необходимых доработок и сроки их выполнения либо Исполнитель предоставляет Заказчику обоснование невозможности устранения указанных недостатков. Работа по устранению замечаний по утвержденному Перечню выполняется Исполнителем за свой счет.
   4. Если в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения Акта о приемке оказанных Услуг Исполнитель не получает подписанный Акт или аргументированный отказ, то за указанный в Акте период Услуги считаются оказанными должным образом, в полном объеме и принятыми Заказчиком, а следовательно подлежат оплате.
   5. Гарантийный срок на оказанные услуги по пп.2.1.2-2.1.4 составляет 3 (три) месяца.
      1. Заказчик, обнаруживший в течение 3 (трех) месяцев после приемки услуг Исполнителя отступления от условий настоящего Договора или иные недостатки, которые не могли быть установлены при приемке (скрытые недостатки), обязан известить об этом Исполнителя.
      2. При обоснованности претензий Заказчика Исполнитель обязан своими силами и за свой счет устранить недостатки оказанных услуг.
6. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
   1. В случае возникновения претензий по срокам оказания Услуг по вине Исполнителя, Заказчик самостоятельно формирует Претензионный акт (Приложение №3) в порядке предъявления претензий согласно разделу 8 настоящего Договора.
   2. В случае нарушения Исполнителем сроков оказания Услуг по пп.2.1.2-2.1.4 настоящего Договора, согласованных Сторонами в соответствии с Регламентом оказания услуг (Приложение №1, пп.4.1.2,6.2), Заказчик вправе начислить неустойку Исполнителю в размере 0,3% от стоимости ежемесячного платежа за период, в отношении которого допущена просрочка, за каждый день просрочки, а Исполнитель обязан выплатить эту неустойку Заказчику. Уплата неустойки не освобождает Исполнителя от исполнения обязательств по Договору.
   3. В случае сбоя в работе ПО, происшедшего в результате ошибок в конфигурации, допущенных Исполнителем, Исполнитель обязан своими силами и за свой счет устранить сбой ПО.
   4. В случае нарушения Исполнителем сроков устранения ошибок ПО, произошедших по вине Исполнителя, указанных в п. 3.4 Приложения №1, Заказчик вправе начислить неустойку Исполнителю по классам несоответствия 2-3 в размере 100 (ста) руб. за каждый час просрочки и по классам несоответствия 0-1 в размере 1 000 (одной тысячи) руб. за первый час просрочки и 5000 (пяти тысяч) руб. за каждый последующий час, а Исполнитель обязан выплатить эту неустойку Заказчику. Уплата неустойки не освобождает Исполнителя от исполнения обязательств по Договору.
   5. В случае сбоя в работе ПО, происшедшего вследствие неправильной эксплуатации программы (все действия, которые влекут частичную или полную потерю данных; все действия, которые влекут искажение данных, как следствие некорректных операций, противоречащих руководству пользователя «1С» и описания по использованию ПО) Заказчиком, восстановление работоспособности ПО выполняется силами Исполнителя за счет Заказчика или самим Заказчиком по его усмотрению.
   6. Исполнитель не несет ответственности за любые сбои (в том числе, вследствие действия компьютерных вирусов) в работе программного продукта, разрушение целостности данных, вызванные сбоем работы сетевого аппаратного и программного обеспечения.
   7. В остальных случаях стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
   8. В случае нарушения Исполнителем обязательств по договору (оказание услуг, устранения недостатков, за нарушение сроков предоставления документов и т.п.) Заказчик вправе удержать начисленную за данное нарушение неустойку из суммы, подлежащей уплате по настоящему договору.
7. **ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И ОФОРМЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ.**
   1. В случае возникновения претензий по оказанию услуг Заказчик формирует Претензионный акт по факту возникновения. В Претензионном акте указывается номер и дата зарегистрированного инцидента, дата фактического устранения инцидента, количество пользователей, затронутых данным инцидентом, краткое описание сути претензии, и объем штрафных санкций. Претензионный акт направляется Исполнителю.
   2. Срок рассмотрения претензии Исполнителем не более 2-х рабочих дней.
   3. Если Исполнитель согласен с выставленной претензией и принимает ее, то в Претензионном акте делается соответствующая отметка и акт подписывается Исполнителем.
   4. Если Исполнитель не согласен с выставленной претензией, то Исполнитель указывает в Претензионном акте свое мнение по выставленной претензии и возвращает его Заказчику.
   5. Заказчик рассматривает и принимает решение по выставленной претензии, о чем делает соответствующую отметку в Претензионном акте.
   6. Претензионный акт с пометкой Заказчика направляется на рассмотрение Исполнителю.
   7. Если Исполнитель согласен с решением Заказчика, Претензионный акт подписывается Исполнителем и передается Заказчику.
   8. Если Исполнитель не согласен с решением Заказчика, то данная претензия в дальнейшем подлежит рассмотрению в Арбитражном суде Республики Татарстан.
   9. На основании Претензионного акта, подписанного обеими сторонами, Заказчик, в течение 5 рабочих дней с момента его подписания, выставляет Исполнителю счет на оплату суммы, зафиксированной данным Претензионным актом, либо стоимость Услуг за отчетный период уменьшается на сумму, указанную в Претензионном акте.
   10. В течение 5 рабочих дней с момента выставления Заказчиком счета, Исполнитель производит оплату.
8. **ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**
   1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием природных явлений, действий внешних объективных факторов и прочих обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), на время действия этих обстоятельств, если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение настоящего Договора.
   2. Если в результате обстоятельств непреодолимой силы работам был нанесен значительный, по мнению одной из сторон, ущерб, то эта сторона обязана уведомить об этом другую в 5-дневный срок, после чего стороны обязаны обсудить целесообразность дальнейшего выполнения работ и принять дополнительное соглашение с обязательным указанием новых сроков, порядка ведения и стоимости работ, которое с момента его подписания становится неотъемлемой частью настоящего Договора.
   3. Если, по мнению сторон, работы могут быть продолжены в порядке, действовавшем согласно настоящему Договору до начала действия обстоятельств непреодолимой силы, то срок исполнения обязательств по настоящему Договору продлевается соразмерно времени, в течение которого действовали обстоятельства непреодолимой силы и их последствия.
   4. Если действие обстоятельств непреодолимой силы продолжается более 3 (трех) месяцев, Стороны должны договориться о судьбе Договора. Если соглашение Сторонами не достигнуто, любая из Сторон вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор, предприняв действия в соответствии с п.12.3 Договора.
9. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**
   1. Стороны обязуются соблюдать требования, указанные в подписанном «Соглашении о неразглашении конфиденциальной информации» (Приложение №5 к настоящему Договору).
10. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.**
    1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания его обеими Сторонами и действует в течение 24 месяцев с момента его подписания, а по расчетам между Сторонами до полного исполнения обязательств.
    2. Все изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу в том случае, если они оформлены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон. Все дополнения и приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.
    3. Если Стороны подписывают Договор в разное время, то Договор считается заключенным от даты подписания его последней Стороной. Датой подписания Договора считается дата, указанная в правом верхнем углу первой страницы Договора.
11. **РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**
    1. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, либо по основаниям, предусмотренным действующим гражданским законодательством Российской Федерации.
    2. Договор может быть расторгнут Заказчиком в одностороннем порядке в случае ненадлежащего исполнения Договора со стороны Исполнителя.
    3. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке в связи с наступлением обстоятельств непреодолимой силы на основании п. 9.4 Договора. Расторжение Договора происходит немедленно после получения соответствующего письменного извещения другой Стороной.
    4. При расторжении Договора по любой причине, Стороны обязаны в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента (даты) письменного оформления принятого решения о расторжении Договора произвести взаиморасчеты в соответствии с фактически оказанными Услугами, после чего Договор может считаться утратившим свою силу.
12. **РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**
    1. Все споры, связанные с заключением, толкованием, исполнением и расторжением Договора, будут разрешаться Сторонами путем переговоров.
    2. Если в ходе переговоров соглашение не достигнуто, заинтересованная Сторона направляет претензию в письменной форме, подписанную уполномоченным лицом.
    3. Сторона, которой направлена претензия, за исключением случаев, указанных в пп. 7.1, 7.4 настоящего Договора, обязана рассмотреть полученную претензию и о результатах уведомить в письменной форме заинтересованную Сторону в течение 10 рабочих дней со дня получения претензии.
    4. Сторона, которой направлена претензия по случаям, указанных в разделе 7 настоящего Договора, обязана рассмотреть полученную претензию и о результатах уведомить в письменной форме заинтересованную Сторону в порядке, предусмотренным в разделе 8 настоящего Договора.
    5. В случае не достижения согласия споры подлежат разрешению в Арбитражном суде Республики Татарстан.
13. **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
    1. Настоящий Договор составлен и подписан в двух подлинных экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
    2. В случаях, не предусмотренных настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.
    3. Все исправления по тексту настоящего Договора имеют юридическую силу только при взаимном их удостоверении представителями Сторон в каждом отдельном случае.
14. **ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ К ДОГОВОРУ**
    1. Приложение № 1 – Регламент оказания Услуг;
    2. Приложение № 2 – Список ответственных лиц;
    3. Приложение № 3 – Претензионный акт;
    4. Приложение № 4 – Лист требования на разработку/доработку ПО;
    5. Приложение № 5 – Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации;
    6. Приложение № 6 – Технические требования.
15. **АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель** | **Заказчик** |
|  | **АО «Международный аэропорт Казань»** |
|  | Юридический адрес: РТ, Лаишевский район, Аэропорт  Фактический адрес: 420017 г. Казань, Аэропорт  ИНН 1660000344  КПП 162401001  Р/с 40702810400029006886 в  ПАО «АК БАРС» БАНК  К/с 30101810000000000805  БИК 049205805 |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Генеральный директор**  **АО «Международный аэропорт «Казань»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Романцов С.А. |

Приложение №1

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_

от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019г.

**РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

# ОРГАНИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ЗАКАЗЧИКА

* 1. Стороны устанавливают следующие типы сообщений, направляемые Заказчиком в рамках оказания Услуг:

1. Запрос на оперативные консультации по вопросам функционирования ПО;
2. Сообщения об ошибках функционирования ПО;
3. Заявка на разработку/доработку функциональных расширений ПО/Обновление;
   1. Исполнитель присваивает регистрационные номера сообщениям и заявкам в журнале регистрации заявок, полученным через e-mail.
   2. Стороны признают силу сообщений (уведомлений), направляемых в рамках настоящего Договора на адреса электронной почты лиц, указанных в Списке ответственных лиц (Приложение № 2 Договора).

# ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ОПЕРАТИВНЫХ КОНСУЛЬТАЦИЙ ПО ВОПРОСАМ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ И НАСТРОЙКИ ПО

* 1. Исполнитель оказывает оперативные консультации Заказчику на территории Заказчика или на своей территории с 8-00 по 17-00 (время московское) в рабочие (по законодательству РФ, с пятидневной трудовой неделей) дни:

1. по контактному телефону горячей линии, указанному в Приложении №2 Договора;

б) посредством e-mail, направляя на адрес контактного лица Исполнителя, указанного в Приложении №2 Договора, копию на \_\_\_\_\_\_[@](mailto:1c@tgc16.ru)\_\_\_\_\_, смена адреса фиксируется и утверждается протоколом, подписанным обеими сторонами.

в) устно при непосредственном нахождении уполномоченного сотрудника на территории Заказчика.

* 1. К оперативным консультациям относятся:

1. Уведомление Заказчика об изменениях состава и (или) функций ПО;
2. Предоставление Заказчику информации (в т.ч. документации) по технологии и особенностям функционирования подсистем ПО, о реализованных в ПО технологиях, о структуре данных ПО (с учетом ранее переданной информации);
3. Предоставление Исполнителем ответов на запросы Заказчика о возможностях и сроках реализации/изменении тех или иных функций ПО;
4. Предоставление Заказчику описаний, технологий, программ с целью обнаружения предполагаемых ошибок ПО.
5. Консультации по выполнению действий, при возникновении затруднений по работе с ПО со стороны Заказчика.
   1. Исполнитель регистрирует поступившие от Заказчика вопросы и дает ответы на них в сроки, указанные в настоящем Регламенте, но в любом случае не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента направления вопроса Заказчиком.
   2. Исполнитель в течение не позднее 3 (трех) рабочих дней готовит окончательный ответ на принятые от Заказчика вопросы.
   3. Для обеспечения предоставления Заказчику оперативных консультаций Исполнитель придерживается следующих порядка и правил:
6. сотрудник Заказчика (сотрудник головного офиса или филиала) отправляет свой запрос на e-mail или сообщает по телефону «горячей линии» Исполнителя, кратко излагая суть вопроса;
7. запрос регистрируется в базе данных и ему автоматически присваивается номер. Номер запроса сообщается представителю Заказчика. При последующем обращении сотрудника Заказчика к Исполнителю, первый называет Исполнителю ранее сообщённый входящий регистрационный номер этого вопроса.

# УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ ОШИБОК ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПО

Стороны применяют следующий порядок и правила фиксации наличия Ошибок (несоответствий) ПО и их исправления:

3.1. Заказчик классифицирует событие, произошедшее в ходе эксплуатации ПО, как Ошибку в следующих случаях:

1. Происходит иск**л**ючительная ситуация (EXCEPTION), не предусмотренная логикой выполнения операций или представлений;
2. Функции (возможности) ПО не соответствуют описанию функций (возможностей) в документации, предоставленной ранее Исполнителем Заказчику согласно комплекту исходной поставки ПО или комплекту поставки модифицированного фрагмента ПО;
3. В процессе функционирования ПО происходит нарушение целостности данных (потеря, искажение данных).
4. После установки очередных модификаций ПО, предоставленных Исполнителем Заказчику (при неизменности прочих условий – модели и комплектации оборудования, версий системного программного обеспечения, СУБД, прикладного программного обеспечения, среднего количества активных сессий и т.д.), происходит критичное замедление скорости работы ПО, его отдельных составляющих или системы в целом.

3.2. Заказчик готовит сообщение с описанием обнаруженных им Ошибок ПО. Далее Заказчик производит отправку этого сообщения на адрес контактного лица Исполнителя, указанного в Приложении №2 Договора, копию на \_\_\_\_\_\_@.\_\_\_\_\_, смена адреса фиксируется и утверждается протоколом, подписанным обеими сторонами.

3.3. Заказчик и Исполнитель классифицируют Ошибки (несоответствия) и сроки их устранения следующим образом:

1. Несоответствие класса 0 (фатальная ошибка) – Заказчик сталкивается с остановом ПО.
2. Несоответствие класса 1 (критическая ошибка) – Заказчик сталкивается с существенными ограничениями в работе, при которых (или в результате которых) не функционируют полностью основные подсистемы ПО. Либо Заказчик сталкивается с искажением данных или с некорректной работой смежных бизнес-процессов в связи с ошибкой в коде, не выявленной ранее на этапе тестирования, при этом не существует подходящего альтернативного процесса, который Исполнитель может оперативно внедрить.
3. Несоответствие класса 2 (значимая ошибка) – Заказчик не может в полной мере воспользоваться существенной частью, характеристикой или возможностью ПО, либо Заказчик сталкивается с существенными ограничениями или сложностями в работе, однако существует подходящая альтернативная система или подходящий альтернативный процесс, которые Исполнитель может оперативно внедрить.
4. Несоответствие класса 3 (несущественная ошибка) – использование ПО Заказчиком ограничено несущественным образом. Никакой срочности во внесении изменений в ПО нет.

3.4. Сроки и порядок устранения Исполнителем несоответствий:

|  |  |
| --- | --- |
| ***Класс несоответствия / Порядок устранения*** | ***Плановое время устранения\**** |
|  |  |
| **Несоответствие класса 0** |  |
| Устранен риск. ПО запушено в работу | Не позднее 1 часа \* |
|  |  |
| **Несоответствие класса 1** |  |
| Устранен риск для промышленной эксплуатации - будет поставлена «заплатка» | Не позднее 4 часов \*\* |
| Анализ / определено твердое решение | 48 часа |
| Решение в коде | Не позднее 5 рабочих дней \*\*\* |
|  |  |
| **Несоответствие класса 2** |  |
| Анализ / определено твердое решение | 3 рабочих дня |
| Решение в коде | 10 рабочих дней \*\*\* |
|  |  |
| **Несоответствие класса 3** |  |
| Решение в коде | Не позднее 1 месяца \*\*\* |
|  |  |

\* Плановое время устранения несоответствий начинает течь с момента отправки Заказчиком сообщения об ошибке ПО согласно п. 3.3. настоящего Регламента.

\*\* При условиях предоставления Исполнителю доступа к тестовой системе Заказчика

\*\*\* Устранение несоответствий включается в очередное обновление.

3.5. Ответ Исполнителя на сообщение Заказчика об Ошибках ПО направляется Заказчику не позднее 2 (двух) часов и должен содержать:

1. либо информацию о причинах Ошибки, планируемой дате и условиях её исправления,
2. либо информацию о предполагаемых причинах Ошибки.
3. либо запрос на предоставление дополнительной информации, конкретизирующей условия возникновения Ошибки ПО, сообщённой Заказчиком.

При получении Заказчиком запроса Исполнителя на предоставление дополнительной необходимой для устранения ошибки (несоответствия) ПО информации по Ошибке (сообщённой ему Заказчиком), отсчёт времени, отведённого Исполнителю на исправление Ошибки согласно п. 3.5. настоящего Регламента, приостанавливается до предоставления Заказчиком затребованной информации Исполнителю. Суммарный (чистый) срок устранения Ошибки (несоответствия) Исполнителем, установленный п. 3.5. настоящего Регламента, при этом не изменяется. Последующие запросы Исполнителя о предоставлении информации не приостанавливают течение срока устранения ошибок/несоответствий Исполнителем.

В случае, когда у Исполнителя отсутствует возможность исправить ошибку (несоответствие) ПО, Исполнитель обязан незамедлительно в письменном виде сообщить об этом Заказчику.

3.6. В случаях, когда Ошибка ПО произошла по вине Заказчика или другого производителя ПО:

1. Для фатальной Ошибки - в срок не более 72 (Семидесяти двух) часов со дня, следующего за датой получения Исполнителем сообщения Заказчика об Ошибке.
2. Для прочих Ошибок – в сроки и на условиях дополнительно согласованных Сторонами, но не позднее 1 (Одного) месяца со дня уведомления Заказчиком Исполнителя (в случае если ошибка может быть устранена).

3.7. Исполнитель обязан незамедлительно в письменном виде сообщить Заказчику об устранении Ошибок (несоответствий) ПО и предоставить Заказчику модифицированный ПО или подсистему ПО, а также сопроводительную документацию к ним путем направления Заказчику соответствующего сообщения с приложением указанной выше документации электронной почтой на электронный адрес, указанный Заказчиком.

С получением Заказчиком сообщения Исполнителя об устранении ошибки (несоответствия) ПО и подтверждением Заказчиком устранения ошибки в срок не позднее 3 (трех) дней соответствующая услуга считается оказанной Заказчику.

# УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК АДАПТАЦИИ ПО

4.1. Стороны применяют следующий порядок и правила фиксации и выполнения разработок/доработок функциональных расширений ПО:

4.1.1. Заказчик направляет ИсполнителюЛист требованийна разработку/доработку ПО (Приложение №4 Договора).

4.1.2. Разработки по функционированию системы должны быть выполнены Исполнителем в согласованные Сторонами сроки.

4.1.3. При передаче адаптированного программного кода должны также быть переданы Заказчику описание адаптированного программного кода (по образцу описаний релизов фирмы «1С»).

4.1.4. Перед выполнением разработок/доработок по функционированию действующей системы, Исполнитель выполняет дополнительное функциональное расширение согласно Листу требования на разработку/доработку ПО в тестовой среде Заказчика.

4.1.5. Заказчиком в течение 10 рабочих дней дается заключение о результатах тестирования функций и отчетов системы, по которым производились изменения, согласно Листу требования на разработку/доработку ПО.

4.1.6. После получения положительного заключения Заказчика согласно п.4.1.5 Исполнитель выполняет в промышленной среде Заказчика на территории Заказчика последовательность действий согласно разделу 5 настоящего Регламента.

4.1.7. Отклонение от требований, изложенных в Листе требования, должно быть устранено силами и за счет Исполнителя в устраивающий Заказчика срок.

# ПОРЯДОК УСТАНОВКИ ОБНОВЛЕНИЙ КОНФИГУРАЦИИ В ПРОМЫШЛЕННОЙ СРЕДЕ (ДЕЙСТВУЮЩЕЕ ПО).

5.1. В случае положительного результата тестирования выполнить действия, описанные в п.п.5.1.1-5.1.5. настоящего Регламента в промышленной среде Заказчика (действующее ПО) на территории Заказчика, заблаговременно уведомив Заказчика на электронные адреса ответственных лиц, указанных в Приложении № 2 Договора.

5.1.1. Создание резервной копии БД.

5.1.2. Загрузка обновлений в конфигурацию.

5.1.3. Проведение тестирования функций и отчетов системы, по которым производились изменения, согласно подготовленным тестовым примерам совместно с Заказчиком.

5.1.4. По результатам тестирования в Листе требования в разделе «Отметка результата тестирования» (Приложение №4 Договора) Заказчиком дается Заключение, содержащее следующую информацию: объект тестирования, тип проведения тестирования (первично, вторично), результат тестирования (положительный, отрицательный), подписи ответственных лиц, указанных в Приложении №2 Договора. Оформляется отчет по загрузке обновлений в продуктивную среду.

5.1.5 Создание 2-ой резервной копии БД по завершению тестирования, в случае отрицательного результата - восстановление резервной копии БД.

5.2 Услуги по обновлению конфигурации производятся уполномоченными сотрудниками Исполнителя, обладающих надлежащей квалификацией и опытом для оказания соответствующих услуг...

# УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК УСТАНОВКИ ОБНОВЛЕНИЙ ДЛЯ НЕТИПОВЫХ КОНФИГУРАЦИЙ

6.1. С периодичностью выхода новых обновлений типовых версий Исполнитель информирует Заказчика о необходимости обновления конфигурации, предоставляя Заказчику описание изменений очередного обновления и рекомендации по их включению в конфигурацию.

6.2. Заказчик после согласования стоимости и сроков выполнения обновления направляет Исполнителю Лист требований (Приложение №4 Договора) на выполнение обновления конфигурации ПО.

6.3. Исполнитель выполняет обновление конфигурации в согласованные Сторонами сроки в тестовой среде Заказчика на территории Заказчика.

6.4. Заказчик в течение 10 рабочих направляет Исполнителю сообщения об ошибках, возникающих вследствие проведенного обновления.

6.5. Исполнитель должен оперативно устранить ошибки обновления в течение согласованного с Заказчиком срока.

6.6. По исправлении всех ошибок и получения положительного заключения Заказчика Исполнитель выполняет в промышленной среде Заказчика на территории Заказчика последовательность действий согласно разделу 5 настоящего Регламента.

6.7. Ошибки, возникающие в результате обновления после переноса в продуктивную среду, Исполнитель обязан исправлять за свой счет.

# УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ФУНКЦИЙ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ БД

7.1. Порядок выполнения функций администрирования определяется обязательством Исполнителя обеспечить отказоустойчивую работу ПО.

7.2. Исполнитель самостоятельно планирует необходимые профилактические мероприятия по администрированию БД, информирует Заказчика о необходимости проведения данных мероприятий, согласовывает с Заказчиком сроки проведения.

7.3. После согласования с Заказчиком, выполняет необходимые задачи администрирования на территории Заказчика.

7.4. По окончании работы Исполнитель предоставляет отчет о проведенных мероприятиях.

7.5. Если от Заказчика поступил запрос, приводящий к необходимости сложного разделения прав, Исполнитель информирует об этом Заказчика, и после согласования с ним, выполняет данную услугу на территории Заказчика с предоставлением отчета о проведенных мероприятиях.

# УЧЕТ ВРЕМЕНИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ИСПОЛНИТЕЛЕМ

Учет времени, затраченного Исполнителем на оказание Услуг, документируется следующим образом:

8.1. Документы учета рабочего времени составляются и подписываются уполномоченными представителями Сторон и содержат следующую информацию:

- Дату составления;

- Фамилию специалиста (специалистов) Исполнителя, оказавшего услуги;

- Перечень оказанных (проведенных настроек) и указания на необходимость их продолжения или на их завершение и приемку Заказчиком;

- Количество затраченного рабочего времени;

- Заключение Заказчика о результате оказания Услуги /Отметку о тестировании;

- Подписи ответственных лиц.

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ** | **ЗАКАЗЧИК** |
|  | **Генеральный директор**  **АО «Международный аэропорт «Казань»** |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Романцов С.А. |
| М.П. | М.П. |

Приложение №2

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_

от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019г.

**СПИСОК ОТВЕТСТВЕННЫХ ЛИЦ[[1]](#footnote-1)**

1. Список ответственных лиц со стороны Исполнителя (служба поддержки Заказчика):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **ФИО, должность** | **Должность** | **Телефон, e-mail** |
| 1 |  |  |  |

2. Список ответственных лиц Заказчика:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **ФИО** | **Должность** | **Телефон, e-mail** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. Контактные лица со стороны Заказчика:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **ФИО** | **Должность** | **Телефон, e-mail** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ** | **ЗАКАЗЧИК** |
|  | **Генеральный директор**  **АО «Международный аэропорт «Казань»** |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Романцов С.А. |
| М.П. | М.П. |

Приложение №3

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_

от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019г.

Претензионный Акт № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

От «\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

Настоящий Акт составлен Заказчиком, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**по факту неудовлетворительного качества оказываемых услуг в соответствии с Регламентом оказания услуг (Приложение № 1), являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер инцидента** | **Дата/время регистрации** | **ФИО** | **Дата/время устранения** | **Описание услуги** | **Время простоя** | **Стоимость простоя** | **Общая сумма** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Краткое описание инцидента:**

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ** | **ЗАКАЗЧИК** |
|  | **Генеральный директор**  **АО «Международный аэропорт «Казань»** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Романцов С.А. |
| М.П. | М.П. |

Приложение №4

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_

от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019г.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Лист требования на разработку/доработку ПО №** | | | | | | |
| Дата: | |  |  | Страница №\_\_\_\_\_\_ | | |
| Заказчик: | |  | | Страниц всего: \_\_\_\_\_\_ | | |
| Контактное лицо: | |  | |  | | |
| Подразделение: | |  | |  | | |
| Должность: | |  | |  | | |
|  |  | | |  |  |  |
| **Содержание требования (требований)** | | | | | | |
| |  | | --- | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | | | | | | |
| Требования определены правильно: | | | | | | |
|  | |  |  |  |  |  |
| ЗАКАЗЧИК (заявитель требований) | | |  | ИСПОЛНИТЕЛЬ (регистратор требований) | | |
|  | |  |  |  |  |  |
| подпись с расшифровкой | | |  | подпись с расшифровкой | | |
|  | | |  |  | | |
| Требования *утверждены к выполнению* / *отклонены* / *отложены* / *требуют уточнения*  (нужное подчеркнуть, либо иное\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_): | | | | | | |
|  | |  |  |  |  |  |
| ЗАКАЗЧИК (руководитель по направлению-функциональный Заказчик) | | |  | ИСПОЛНИТЕЛЬ (руководитель проекта) | | |
|  | |  |  |  |  |  |
| подпись с расшифровкой | | |  | подпись с расшифровкой | | |

**Отметка о результате тестирования:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Описание оказанной услуги | Ответственный  за выполнение  от Исполнителя (подпись) | Результат тестирования (Нет замечаний /С замечаниями) | Ответственный  за тестирование  от Заказчика (подпись) |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

ИСПОЛНИТЕЛЬ (руководитель проекта) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

ЗАКАЗЧИК (заявитель требований)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

ЗАКАЗЧИК (руководитель по направлению\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

- функциональный Заказчик)

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ** | **ЗАКАЗЧИК** |
|  | **Генеральный директор**  **АО «Международный аэропорт «Казань»** |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Романцов С.А. |
| М.П. | М.П. |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Приложение №5

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_

от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019г.

**СОГЛАШЕНИЕ**

**о неразглашении конфиденциальной информации**

АО «Международный аэропорт «Казань», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора Романцова С.А., действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_, с другой стороны, именуемые в дальнейшем в равной степени «Обладатель информации» или «Получатель информации» в зависимости от отношения к передаваемой информации, отдельно – «Сторона» и совместно – «Стороны», уважая позицию каждой Стороны в решении проблем защиты принадлежащей ей конфиденциальной информации, признавая паритетность каждой Стороны в праве на конфиденциальную информацию, проявляя добрую волю, заключили между собой Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации и договорились о нижеследующем.

# ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

* 1. Понятие «конфиденциальная информация» включает в себя информацию ограниченного распространения, которая носит частный, непубличный и конфиденциальный характер, включающая, но не ограничиваясь, коммерческую, корпоративную, договорную и финансовую информацию, ноу-хау, сведения, относящиеся к бизнес-планам, описаниям технологий или практической деятельности Обладателя информации, которую эта Сторона определяет как конфиденциальную, а также конфиденциальная информация, полученная от третьих лиц, относительно которой Получатель информации принял обязательства относиться как к конфиденциальной информации.
  2. Понятие «конфиденциальные материалы» включает в себя все материальные носители, содержащие конфиденциальную информацию, включая письменные или печатные документы, магнитные и оптические отчуждаемые носители, как машиночитаемые, так и воспринимаемые человеком, четко помеченные как конфиденциальные.
  3. Понятие «обеспечение конфиденциальности» предполагает исключение разглашения или прямой передачи одной Стороной конфиденциальных сведений без согласия другой Стороны, а также обязанность Получателя информации принять организационные, технические, программно-аппаратные и другие меры по защите, исключающие свободный доступ к переданным конфиденциальным сведениям Обладателя информации и возможность их утечки.
  4. Обладателем информации является Сторона Соглашения, предоставляющая другой Стороне Соглашения конфиденциальную информацию и конфиденциальные материалы.
  5. Получателем информации является Сторона Соглашения, принимающая конфиденциальную информацию и конфиденциальные материалы.

# ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

* 1. Стороны договорились предоставлять друг другу конфиденциальную информацию и конфиденциальные материалы, необходимые для оказания услуг по сопровождению и адаптации программного обеспечения на   базе «1С: Предприятие 8», конфигурация: «1С: ERP Управление Предприятием 2», «1С: Документооборот», «1С: Управление автотранспортом».
  2. Вся конфиденциальная информация и конфиденциальные материалы, предоставленные Стороной, являются собственностью этой Стороны.
  3. Стороны берут на себя взаимные обязательства обеспечить конфиденциальность переданной им другой Стороной конфиденциальной информации и конфиденциальных материалов, а также сведений, касающихся предмета настоящего Соглашения и хода его исполнения, в том числе информации, содержащей сведения частного, непубличного и конфиденциального характера, относящиеся к коммерческой, корпоративной, договорной, финансовой или практической деятельности Передающей Стороны, ее ноу-хау, бизнес-планам, а также информации, полученной Передающей Стороной от третьих лиц, относительно которой эта Сторона приняла обязательства соблюдения конфиденциальности.
  4. Конфиденциальная информация и конфиденциальные материалы могут быть воспроизведены, обобщены Получателем информации только для выполнения принятых на себя обязательств по взаимным договорам между Сторонами.
  5. Стороны берут на себя взаимные обязательства не использовать конфиденциальную информацию и конфиденциальные материалы, полученные от другой Стороны ни при каких условиях, в иных целях, кроме предусмотренных настоящим Соглашением, если иное не оговорено специальным соглашением.
  6. Стороны берут на себя взаимные обязательства не раскрывать третьим лицам никакую конфиденциальную информацию и не передавать конфиденциальные материалы, принадлежащие другой Стороне.

# ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

* 1. Получатель информации обязуется немедленно сообщать Обладателю информации сведения относительно выявления любого несанкционированного использования или разглашения конфиденциальной информации или конфиденциальных материалов и обязуется сотрудничать с Обладателем информации любым приемлемым способом, в восстановлении ее прав на конфиденциальную информацию или конфиденциальные материалы, и предотвращать их дальнейшее несанкционированное использование.
  2. Стороны могут раскрывать конфиденциальную информацию или предоставлять конфиденциальные материалы без предварительного письменного согласия другой Стороны лицам, для которых такая конфиденциальная информация необходима для выполнения ими служебных функций во исполнение обязательств, предусмотренных взаимными договорами: работникам, консультантам (экспертам), соисполнителям. Список лиц, которым предоставляется конфиденциальная информация или конфиденциальные материалы на этом основании, согласовывается с Обладателем информации.
  3. До раскрытия конфиденциальной информации или предоставления конфиденциальных материалов лицам, упомянутым выше, Получатель информации должен заключить с ними письменное соглашение о конфиденциальности, аналогичное по форме и содержанию настоящему Соглашению. За раскрытие конфиденциальной информации такими лицами Получатель информации несет такую же ответственность, как и за собственные действия.
  4. В случае если в соответствии с законом Получателю информации будет предъявлено требование (распоряжение, постановление, истребование документов в порядке судопроизводства или следственных действий или иной аналогичной процедуры) о раскрытии конфиденциальной информации или конфиденциальных материалов, принадлежащих другой Стороне настоящего Соглашения, Получатель информации может раскрыть такую информацию в установленном законом порядке при условии письменного уведомления Обладателя информации о предъявлении такого требования.

# ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

* 1. Получатель информации обязуется за свой счет предпринять все необходимые действия для предотвращения раскрытия конфиденциальной информации и конфиденциальных сведений, полученных от другой Стороны настоящего Соглашения, любым представителем или сотрудником Получателя информации, а также для предотвращения несанкционированного использования или раскрытия конфиденциальной информации и конфиденциальных сведений третьей стороной, которая получила конфиденциальную информацию и/или конфиденциальные сведения, от Получателя информации или от представителей или работников этой Стороны в нарушение условий настоящего Соглашения.
  2. Стороны имеют право в соответствии с установленным законом порядком требовать от другой Стороны, чьи действия (или бездействие), привели к неправомерному раскрытию конфиденциальной информации и/или конфиденциальных материалов, восстановления свих прав и возмещения понесенных прямых убытков в денежной форме.

# ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

* 1. Требования настоящего Соглашения имеют обязательную силу для Сторон, их представителей, преемников или цессионариев.
  2. Настоящее Соглашение регулирует отношения между Сторонами и толкуется в соответствии с законодательством Российской Федерации.
  3. Стороны примут все меры к скорейшему разрешению всех споров и разногласий, которые могут возникнуть в связи с настоящим Соглашением дружественным путем в ходе переговоров. Все споры и разногласия, которые не могут быть разрешены путем переговоров между Сторонами, подлежат разрешению в Арбитражном суде Республики Татарстан, если они не подпадают под юрисдикцию уголовного права.
  4. Настоящее Соглашение может быть расторгнуто по письменному уведомлению одной из Сторон и прекращает свое действие по истечении двух месяцев со дня направления другой Стороне уведомления о прекращении Соглашения.
  5. Прекращение действия Соглашения не будет влиять на осуществление Сторонами совместных обязательств, договоренность о проведении которых была достигнута ранее.
  6. Соглашение выражает полное согласие Сторон в отношении предмета настоящего Соглашения. Поправки и изменения могут быть внесены в настоящее Соглашение только в письменной форме за подписью уполномоченных представителей Сторон. Действительность условий настоящего Соглашения не затрагивается прекращением любых других соглашений между Сторонами.
  7. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действительно в течение действия взаимных договорных обязательств Сторон.
  8. Настоящее Соглашение составлено в 2-х экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны Соглашения.

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ** | **ЗАКАЗЧИК** |
|  | **Генеральный директор**  **АО «Международный аэропорт «Казань»** |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Романцов С.А. |
| М.П. | М.П. |

Приложение №6

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_

от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019г.

**Технические требования**

**на оказание услуг по сопровождению и адаптации программного обеспечения на базе «1С: Предприятие 8», конфигурация: «1С: ERP Управление Предприятием 2», «1С: Документооборот», «1С: Управление Автотранспортом».**

1. Сведения об учетной системе

В качестве учетной системы Заказчик использует программное обеспечение «1С: Предприятие 8», конфигурация «1С:ERP» («1С: Управление Предприятием ERP 2») «1С:ДО» («1C: Документооборот») и конфигурация «1С:УАТ» («1C:Управление Автотранспортом»).

Автоматизированная система управления предприятием (АСУП) состоит из трёх баз данных (БД): «1С: ERP» и «1С: ДО» и «1С: УАТ». Данные были импортированы из предыдущей автоматизированной учетной системы «Парус».

На данный момент все сотрудники работают в единой базе данных «1С:ERP», количество пользователей – 150, учет работы автотранспорта ведётся в «1С: УАТ», согласование заявок на оплату, бюджетов подразделений ведётся в «1С: ДО» Организован обмен данными между БД «1С: ERP» и БД «1С:ЗУП», «1С: ДО» и системой оперативного учета «Мобильный перрон»

Учетная система состоит из следующих подсистем:

* Бухгалтерский и налоговый учет;
* Кадровый учет и учет расчетов с персоналом;
* Казначейство;
* Бюджетирование и финансовое планирование.
* Учет работы автотранспорта

Конфигурация АСУП отличается от типовой, модифицирована значительно. Перечень бизнес-процессов, имеющих отличия от типовой конфигурации, приведен в п.7. Количество разработок по расширению функциональных возможностей за период постпроектного сопровождения (2 года) составило около 200. Ориентировочно необходимый уровень объемов (в чел/ч) по видам услуг указан в п.6., не менее 1500 ч/час в год.

1. Цель оказания услуг

Целью оказания услуг является обеспечение бесперебойного функционирования ПО, проведение своевременных обновлений, поддержание форм регламентированной отчетности в актуальном состоянии, оперативное изменение конфигурации под индивидуальные потребности Заказчика, консультационное обслуживание пользователей.

1. Состав услуг
   1. Консультирование по вопросам функционирования и настройки ПО – Информационное сопровождение программ в виде устных или письменных ответов на вопросы пользователей, связанные с функционированием программы, выполняемое сотрудником Исполнителя на своей территории или территории Заказчика. Консультирование по вопросам работы конфигурации. Консультирование по методологии ведения учета в «1С».
   2. Адаптация ПО (путем программирования повышенной сложности с привлечением специалиста по методологии учетных процессов) - Внесение изменений в конфигурацию в целях функционирования программы под индивидуальные потребности Заказчика, затрагивающее методологический порядок отражения отдельных операций, создание новых (модификация существующих) отчетов и обработок, расширяющих функциональность системы: по планам Заказчика, срочным заявкам, в связи с изменением законодательства. Разработка/доработка интеграционных механизмов со сторонними программными продуктами.
   3. Установка обновлений для нетиповых конфигураций – Внесение изменений в обновления, выпускаемые разработчиком (правообладателем) программ, для возможности их использования в программах с измененным программным кодом. Отслеживание изменений в типовых конфигурациях и релизах 1С и своевременное информирование Заказчика о необходимости обновлений.
   4. Выполнение функций администрирования базы данных (БД) – проведение регламентных операций: тестирование и исправление БД; настройка интерфейсов и прав доступа: сложное разделение прав (прописывание ограничений), создание новых ролей; разработка рекомендаций по настройке и мониторингу системы резервного копирования.
2. Требования к услугам
   1. Исполнитель обязан иметь службу поддержки Заказчика для обеспечения приема обращений пользователей Заказчика способами и средствами связи, определенными в Регламенте оказания Услуг (Приложение №1 к Договору).
   2. Исполнитель по запросу Заказчика производит разработку/доработку функциональных расширений конфигурации в порядке, определенном Регламенте оказания Услуг (Приложение №1 к Договору). Перенос изменений конфигурации в продуктивную среду Заказчика Исполнитель обязан проводить на территории Заказчика.
   3. Исполнитель обязан осуществлять документирование выполненных функциональных расширений: предоставление описания изменений объектов конфигурации, кроме того, в программном коде изменения должны быть выделены комментариями, позволяющими определить границы измененного блока и назначение изменений.
   4. Исполнитель должен обеспечить регулярное обновление используемого Заказчиком ПО для поддержания уровня регламентированной отчетности в актуальном состоянии. При этом должно обеспечиваться:

* сохранение личных настроек пользователя;
* сохранение настроек специальных конфигураций и расширений, используемых Заказчиком;
* испытание выпущенных производителем программных продуктов обновлений перед применением этих обновлений к экземплярам программных продуктов, используемым пользователями, в целях недопущения нарушения нормальной работы этих программных продуктов в результате установки обновлений;
* после установки обновления: диагностирование целостности и полноты данных.

Загрузку обновлений в продуктивную среду Заказчика Исполнитель обязан проводить на территории Заказчика.

* 1. Исполнитель обязан обеспечивать функционирование ПО, в том числе дополнительных функциональных расширений конфигураций, используемых Заказчиком, в режиме, обеспечивающем их постоянную штатную работоспособность.
  2. Осуществлять разработку/доработку интеграционных механизмов со сторонними программными продуктами, интегрированными с ПО к моменту заключения Договора, а также с программными продуктами, интеграция с которыми выполняется в течение действия настоящего Договора.
  3. Исполнитель обязан обеспечить восстановление работоспособности ПО (включая, при необходимости, восстановление из резервной копии) в сроки, соответствующие приоритету инцидента согласно Регламенту оказания Услуг (Приложение №1 к Договору).
  4. Исполнитель должен проанализировать используемые Заказчиком регламенты резервного копирования на предмет соответствия их рекомендациям производителя программных продуктов 1С. В случае необходимости внести предложения по усовершенствованию регламентов резервного копирования.
  5. Выполнение функций администрирования БД Исполнитель обязан проводить на территории Заказчика.
  6. В случае отсутствия регламентов резервного копирования у Функционального заказчика Исполнитель должен предложить собственный регламент.
  7. Исполнитель по запросу Заказчика обеспечивает присутствие своего персонала на территории Центрального офиса Заказчика в рабочее время Заказчика.
  8. Исполнитель выделяет единое контактное лицо по вопросам оказания услуг поддержки, для решения сложных и критических ситуаций.

1. Перечень бизнес-процессов, имеющих отличия от типовой конфигурации

**Бухгалтерский и налоговый учет**

1. Учет договоров в системе.
2. План счетов бухгалтерского учета
3. Учет долгосрочных инвестиций и источников их финансирования.
   1. Принятие этапа работ, как незавершенного строительства при строительстве подрядным способом
   2. Приобретение оборудования, требующего монтажа
   3. Учет затрат на строительные работы и монтаж оборудования при строительстве хозспособом.
   4. Передача оборудования в монтаж
   5. Приобретение оборудования, не требующего монтажа
   6. Учет прочих капитальных затрат
   7. Учет законсервированных объектов строительства
   8. Учет затрат отдела реализации инвестиций
4. Учет основных средств
   1. Приобретение объектов ОС.
   2. Приобретение земельных участков.
   3. Регистрация земельных участков
   4. Снятие с регистрационного учета
   5. Принятие к учету основного средства. Ввод в эксплуатацию
   6. Перемещение основных средств
   7. Учет ОС по состояниям
   8. Модернизация ОС
   9. Списание ОС
   10. Передача ОС
   11. Начисление амортизации
   12. Ремонт основных средств
   13. Разделение одного инвентарного номера на несколько
   14. Декларация по налогу на имущество и транспортному налогу
5. Учет нематериальных активов.
6. Учет товарно-материальных ценностей
   1. Учет доверенностей.
   2. Поступление ТМЦ от контрагента-поставщика.
   3. Поступление ТМЦ от подотчетного лица.
   4. Прочее поступление ТМЦ
   5. Учет дополнительных расходов, связанных с приобретением ТМЦ.
   6. Учет ТЗР.
   7. Отпуск материалов
   8. НДС при списании ТМЦ на собственные нужды
   9. Передача спецодежды в эксплуатацию
   10. Перемещение материалов в эксплуатации
   11. Списание материалов из эксплуатации
   12. Возврат материалов из эксплуатации
   13. Погашение стоимости спецодежды в эксплуатации
   14. Учет договоров о материальной ответственности
   15. Реализация ТМЦ и услуг
   16. Резервы под снижение стоимости материальных ценностей
   17. Учет драгоценных металлов
   18. Инвентаризация ТМЦ
7. Учет денежных средств.
   1. Учет кассовых операций
      1. Приходный кассовый ордер
      2. Расходный кассовый ордер
      3. Поступление денежных документов
      4. Выдача денежных документов
   2. Учет операций по расчетному счету
8. Использование системы «Клиент-банк»
   1. Заявка на расходование средств
9. Учет текущих обязательств и расчетов
   1. Расчеты с покупателями и заказчиками
      1. Отгрузка покупателю
      2. Поступление оплаты от покупателя
   2. Расчеты с поставщиками и подрядчиками
      1. Поступление от поставщика ТМЦ, работ, услуг
      2. Оплата поставщику
   3. Расчеты с подотчетными лицами
      1. Выдача подотчетных сумм
      2. Учет возврата подотчетными лицами подотчетных сумм
      3. Оплата материальных ценностей, работ(услуг) подотчетными лицами
   4. Акт сверки взаиморасчетов
   5. Корректировка долга
   6. Инвентаризация расчетов с контрагентами
   7. Формирование резерва по сомнительным долгам
10. Учет НДС
    1. Восстановление НДС по объектам недвижимости
    2. Регистрация счетов-фактур на авансы
    3. ГТД (грузовая таможенная декларация) по импорту
    4. Регистрация счета-фактуры от поставщика
    5. Регистрация выданного покупателю счета-фактуры
    6. Отражение НДС к вычету
    7. Отражение начисления НДС
    8. Учет НДС налогового агента
    9. Формирование записей книги покупок
    10. Формирование записей книги продаж
11. Учет расходов будущих периодов
12. Расчет себестоимости
13. Нормирование расходов
14. Определение финансовых результатов
15. Расчет налога на прибыль

**Кадровый учет и учет расчетов с персоналом**

1. Кадровый учет.
   1. Учетная политика организаций по персоналу
   2. Подразделения организации
   3. Должности организации
   4. Физические лица
   5. Сотрудники организации
   6. Тарифные разряды
   7. Сведения о стаже
   8. Учет рабочего времени
   9. Классификатор использования рабочего времени
   10. Регламентированный производственный календарь
   11. Графики работы
   12. Смены
   13. Назначение графиков работы сотрудникам
   14. Ввод индивидуальных графиков работы
   15. Ввод табеля отработанного времени
   16. Функции учета кадров
   17. Кадровые документы
   18. Регистрация приказов по личному составу
   19. Воинский учет
   20. Ведение карточки по форме Т-2
   21. Персонифицированный учет для ПФР
       1. АДВ-1
       2. АДВ-2 и АДВ-3
       3. СЗВ-4-1 и СЗВ-4-2
       4. СЗВ-К
   22. Отчетность.
2. Расчет заработной платы
   1. Требования к спецификации «Расчет заработной платы»
   2. Классификация начислений зарплаты
      1. Основные начисления организации
      2. Средний заработок
      3. Удержания организаций
   3. Начисление заработной платы
      1. Доплаты и надбавки
      2. Премирование
      3. Прочие выплаты, установленные законодательством РФ
      4. Выплаты социального характера
      5. Оплата командировочных дней
      6. Договор займа с работником
      7. Расчет при увольнении
      8. Удержания
      9. Оплата праздничных и выходных дней
      10. Оплата сверхурочных часов
      11. Начисление заработной платы
      12. Выплата заработной платы
      13. Исчисление налогов и взносов с оплаты труда
      14. Отражение в регламентированном учете
   4. Отчетность
   5. Интеграция с базой данных Бухгалтерский учет и налоговый учет

**Бюджетирование, финансовое и производственное планирование**

1. Нормативно-справочная информация (НСИ)
   1. Номенклатура
   2. Контрагенты
   3. Статьи БДДС (бюджет движения денежных средств) и БДР (бюджет доходов и расходов)
   4. План счетов бюджетирования
   5. Сценарии
2. Казначейство ПЛАН
   1. Графики договоров
   2. Формирование БДДС план (казначейство)
   3. Формирование заявок на расход ДС (денежных средств)
      1. Согласование заявок
      2. Контроль по БДДС
3. Казначейство ФАКТ
   1. Формирование платежных документов исходящих
   2. Анализ фактических данных
   3. Формирование платежного календаря
4. Бюджетирование ПЛАН/ФАКТ
   1. Бюджет доходов и расходов (БДР) – ПХД (производственно-хозяйственная деятельность)
   2. Бюджет прочих доходов и расходов (БДР) – ФД (финансовая деятельность)
   3. Выходная форма БДР
   4. Инвестиционный бюджет (ИБ)
   5. Сводный отчет по ИБ
   6. Налоговый бюджет (НБ) ПЛАН/ФАКТ
   7. Бюджет закупок (БЗ) ПЛАН/ФАКТ
   8. Дебиторская и кредиторская задолженность (ДиКЗ)
   9. Бюджет движения денежных средств (БДДС)
   10. Бюджет по балансовому листу (ББЛ)
5. Калькуляция себестоимости готовой продукции по ФАКТ
6. Калькуляция себестоимости готовой продукции по ПЛАН
7. Расчет плановой себестоимости готовой продукции
8. Расчет фактической себестоимости готовой продукции
9. Смета – ФАКТ
10. Отчет по форме РБП

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ** | **ЗАКАЗЧИК** |
|  | **Генеральный директор**  **АО «Международный аэропорт «Казань»** |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Романцов С.А. |
| М.П. | М.П. |

1. Изменения Приложения №2 фиксируются и утверждаются протоколом, подписанным обеими сторонами. [↑](#footnote-ref-1)