**Урок 2**

**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| г. Москва | «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 года |

**Акционерное общество «Универсальная электронная карта» (АО «УЭК»)**, именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**, в лице Вице-президента Лахтина Ивана Михайловича, действующего на основании Доверенности № 17/04/15 от 24.04.2015, с одной стороны, и

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, в дальнейшем именуемое **«Исполнитель»**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», а по отдельности – «Сторона», заключили настоящий договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   1. По настоящему Договору Исполнитель обязуется по запросам Заказчика осуществлять работы по доработке (модификации) программы для ЭВМ «Портал УЭК» (далее – Работы), а Заказчик принимать и оплачивать надлежащим образом выполненные Работы согласно условиям Договора.
   2. Исполнитель выполняет Работы в интересах Заказчика на основании согласованного Сторонами запроса на выполнение Работ (далее – Запрос), форма которой согласована Сторонами в Приложении № 1 к Договору.
   3. Стоимость, состав, начальный и конечный срок выполнения Работ, результаты Работ определяются Сторонами в Запросе. Порядок согласования Запроса определен в разделе 2 Договора.
   4. В рамках Договора и на срок действия Договора Заказчик предоставляет Исполнителю право на доработку (модификацию) программы для ЭВМ «Портал УЭК» в соответствии с согласованным Сторонами соответствующем Запросе.
   5. Исключительное право на «Портал УЭК», а также на результаты доработок (модификаций) программы для ЭВМ «Портал УЭК» принадлежит Заказчику.
2. ПОРЯДОК СОГЛАСОВАНИЯ ЗАПРОСА
   1. Заказчик в течение срока действия Договора вправе направлять Исполнителю Запросы (Приложение № 1 к Договору), подписанные уполномоченным лицом Заказчика в двух экземплярах. К Запросу прикладывается техническое задание, описывающее объем доработок (модификаций), перечень результатов работ. Предварительное согласование технического задания, объема трудозатрат, сроков и стоимости выполнения Работ осуществляется Сторонами в порядке, предусмотренном Приложением № 2 к Договору.
   2. Исполнитель в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня получения Запроса подписывает один экземпляр Запроса и возвращает его Заказчику или в указанный срок направляет мотивированный отказ от подписания Запроса с внесением конкретных предложений по объему трудозатрат Исполнителя и сроков выполнения Работ. В случае если в течение 5 (Пяти) рабочих дней после получения Запроса он не будет подписан Исполнителем и направлен Заказчику, либо не будет направлен в указанный срок в адрес Заказчика мотивированный отказ от подписания Запроса, соответствующий Запрос считается утвержденным и подписанным Сторонами и имеет силу двустороннего соглашения.
   3. Расчет стоимости выполнения Работ по каждому Запросу определяется Сторонами в соответствии с Приложением № 3 к Договору.
3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Во исполнение условий Договора в момент его подписания Сторонами Заказчик предоставляет Исполнителю для выполнения Работ неисключительное право использования программы для ЭВМ «Портал УЭК» на условиях простой (безвозмездной) неисключительной лицензии исключительно в целях выполнения Исполнителем Работ и осуществления гарантийного обслуживания результатов Работ, способами, не противоречащими законодательству, с правом использования на территории Российской Федерации, с даты подписания Сторонами настоящего Договора и на срок действия Договора и гарантийного обслуживания результатов Работ.

При этом предоставление Исполнителем указанных неисключительных прав третьим лицам возможно только с предварительного письменного согласия Заказчика.

* 1. **Заказчик обязан:** 
     1. В процессе выполнения Работ предоставлять Исполнителю в соответствии с его письменными запросами данные, необходимые строго для выполнения Исполнителем своих обязательств по Договору.
     2. Оплатить Работы Исполнителя в соответствии с условиями Договора в сроки и в порядке, предусмотренные соответствующим Запросом, а также обеспечить приемку выполненных Исполнителем Работ.
  2. **Исполнитель обязан:**
     1. Приступить к выполнению Работ в сроки, установленные соответствующим Запросом.
     2. Выполнять Работы в соответствии с Запросом и техническим заданием к Запросу.
     3. Передавать Заказчику в установленные в соответствующем Запросе сроки и порядке результаты Работ.
     4. Предоставлять информацию о ходе выполнения Работ Заказчику в течение 1 (одного) рабочего дня с момента получения письменного запроса от Заказчика.
     5. Согласовывать с Заказчиком необходимость использования охраняемых результатов интеллектуальной деятельности, принадлежащих третьим лицам, и приобретение прав на их использование в процессе выполнения Работ.
  3. **Заказчик имеет право:** 
     1. В любое время проверять ход и качество Работ, выполняемых Исполнителем, не вмешиваясь в его деятельность.
     2. Запрашивать у Исполнителя необходимую информацию и данные, связанные с выполнением Исполнителем обязательств по Договору путем направления Исполнителю соответствующих запросов.
  4. **Исполнитель вправе** привлекать третьих лиц для выполнения Работ только с предварительного письменного согласия Заказчика.

1. **СТОИМОСТЬ. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**
   1. Общая стоимость Работ по Договору не может превышать 9 000 000 (девять миллионов) рублей 00 копеек, в том числе НДС (18%) 1 372 881 (один миллион триста семьдесят две тысячи восемьсот восемьдесят один) рубль 36 копеек, и рассчитывается по каждому Запросу в соответствии с Приложением № 3 к Договору.
   2. Оплата Работ осуществляется Заказчиком в течение 10 (десяти) рабочих дней после подписания Акта сдачи-приемки Работ по соответствующему Запросу и получения счета Исполнителя, если иное не указано в Запросе.
   3. В случае если общая стоимость Запросов по Договору достигнет суммы, указанной в п. 4.1. Договора, и Стороны не заключат дополнительное соглашение к Договору об увеличении общей стоимости Работ, настоящий Договор прекращает свое действие.
   4. Все расчеты по Договору осуществляется в безналичном порядке в рублях Российской Федерации по банковским реквизитам Сторон, указанным в настоящем Договоре.
   5. В сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации, Исполнитель передает Заказчику соответствующие счета-фактуры.
2. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ РАБОТ
   1. В течение 3 (Трех) рабочих дней с даты завершения выполнения Работ по соответствующему Запросу Исполнитель предоставляет Заказчику сопроводительным письмом результаты Работ, а также два экземпляра Акта сдачи-приемки работ, подписанных со своей стороны.
   2. Заказчик в течение 25 (Двадцати пяти) рабочих дней с момента получения Акта сдачи-приемки работ и результатов Работ осуществляет приемку результатов Работ и направляет один экземпляр подписанного Акта сдачи-приемки работ Исполнителю либо мотивированный отказ от приемки результатов Работ в письменной форме с указанием конкретных недостатков и срока их устранения.
   3. В случае направления Заказчиком Исполнителю мотивированного отказа от приемки результатов Работ с указанием недостатков и срока их устранения, устранение недостатков производится Исполнителем своими силами и за свой счет. После устранения Исполнителем указанных недостатков Исполнитель повторно направляет Заказчику Акт сдачи-приемки работ, который должен быть подписан Заказчиком в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней с момента его получения от Исполнителя при условии качественного устранения выявленных Заказчиком недостатков.
   4. Факт подписания Акта сдачи-приемки работ не означает, что Заказчик не вправе ссылаться на недостатки Работ, которые не могли быть обнаружены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), а также предъявлять Исполнителю претензии в связи с обнаружением таких недостатков Работ после подписания указанных актов. При этом указанные претензии могут быть предъявлены исключительно в течение гарантийного срока, указанного в п. 6.1. Договора.
3. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА
   1. Гарантийные обязательства Исполнителя на результаты Работ действуют в течение \_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) месяцев со дня подписания Сторонами Акта сдачи-приемки работ по соответствующему Запросу.
   2. В случае обнаружения дефектов в результатах Работ в течение гарантийного срока (не включая дефекты в базовом программном обеспечении и аппаратных компонентах, принадлежащих Заказчику), Исполнитель обязуется исправить данные дефекты без дополнительной оплаты со стороны Заказчика в сроки и в порядке, приведенные в Регламенте работы с инцидентами и ошибками (Приложение № 4 к Договору).
   3. Если в период гарантийного срока, указанного в п. 6.1 Договора, обнаружатся ошибки и дефекты результатов Работ, которые не позволят продолжить нормальную эксплуатацию результатов Работ до их устранения, то гарантийный срок соответственно продлевается на период устранения таких ошибок и дефектов.
   4. Исполнитель освобождается от гарантийных обязательств и не несет ответственности в случае возникновения потерь или разрушения информации, некорректной работы результатов Работ, вызванных:
   * не выполнением Заказчиком полученных от Исполнителя письменных рекомендаций и указаний относительно функционирования и эксплуатации результатов Работ;
   * выполнением Заказчиком действий, не предусмотренных документацией к программе для ЭВМ, или прямо ей противоречащих, в том числе по некорректному или несвоевременному изменению настроек и внесению первичных данных непосредственно в базу данных без использования соответствующего программного обеспечения;
   * использованием Заказчиком или по его поручению третьими лицами компонентов результата выполненных Работ, приобретенных или полученных не от Исполнителя;
   * организацией Заказчиком самостоятельного взаимодействия результатов Работ со сторонними программами, без привлечения Исполнителя;
   * некорректными настройками, техническими сбоями, физическим выходом из строя оборудования и системного окружения (операционной системы, сетевого оборудования, компьютерного оборудования, средств связи), последствиями адаптации, модификации, модернизации и иного изменения программы для ЭВМ, производимых Заказчиком самостоятельно, а также какими-либо повреждениями программы для ЭВМ, нарушающими безопасность, эффективность и качество работы программы для ЭВМ, если такие повреждения возникли в процессе промышленной эксплуатации программы для ЭВМ не по вине Исполнителя.
4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН
   1. В части, не урегулированной настоящим Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
   2. В случае нарушения Исполнителем сроков выполнения Работ, Заказчик вправе потребовать от Исполнителя уплаты неустойки в размере 0,1% (Ноль целых одна десятая процента) от стоимости Работ по соответствующему Запросу за каждый день просрочки, но не более 10% (десяти процентов) от стоимости Работ по соответствующему Запросу.
   3. В случае нарушения Исполнителем сроков устранения инцидентов, ошибок, предусмотренных Регламентом работ с инцидентами и ошибками (Приложение № 4 к Договору), Заказчик вправе потребовать от Исполнителя выплатить неустойку в размере 0,01% (Ноль целых одна сотая процента) от общей стоимости Работ, указанной п. 4.1 Договора, за каждый день просрочки, но не более 10% общей стоимости Работ.
   4. В случае нарушения Заказчиком срока оплаты Работ, Исполнитель вправе потребовать от Заказчика уплаты неустойки в размере 0,1% (Ноль целых одной десятой процента) от не перечисленной в срок суммы за каждый день просрочки, но не более 10% (десяти процентов) от суммы неоплаченных в срок Работ.
   5. Выплата неустойки не освобождает Стороны от выполнения обязательств по настоящему Договору.
   6. Любые неустойки по настоящему Договору начисляются и уплачиваются Сторонами только после получения Стороной, допустившей нарушение своих обязательств по Договору, письменного требования об уплате неустойки. В указанном требовании должен содержаться детализированный расчет неустойки на дату составления требования. Все неустойки по настоящему Договору уплачиваются в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента получения стороной письменного требования об их уплате.
5. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ
   1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору, если такое неисполнение или ненадлежащее исполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы (стихийные бедствия, военные действия, массовые беспорядки, действия и акты органов власти и управления, пожар, наводнение, изменение действующего законодательства и т.п.), находящихся вне разумного контроля Сторон, которые возникли после подписания Договора и которые Стороны не могли и не должны были предвидеть.
   2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по Договору в связи с действием указанных обстоятельств, обязана в течение 3 (трех) календарных дней письменно известить другую Сторону о наступлении или прекращении действия обстоятельств непреодолимой силы. В противном случае она лишается права ссылаться на действие обстоятельств непреодолимой силы как на основание для освобождения ее от ответственности.
   3. Все уведомления и сообщения должны направляться в письменной форме. Сообщения будут считаться исполненными надлежащим образом, если они посланы заказным письмом, по факсу, электронной почте или доставлены лично по юридическим (почтовым) адресам Сторон с получением под расписку должностными лицами Сторон.
   4. Неуведомление, равно как и несвоевременное уведомление о наступлении обстоятельств непреодолимой силы, лишает контрагента права ссылаться на них для оправдания неисполнения.
   5. Факт наступления и продолжительность подобных обстоятельств подтверждаются соответствующим письменным свидетельством Торгово-промышленной палаты Российской Федерации, при этом срок выполнения обязательств по Договору переносится соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.
   6. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы Стороны вступают в дополнительные переговоры по урегулированию вопросов исполнения обязательств, совместно решают вопрос об изменении или о расторжении Договора.
6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ
   1. Стороны обязуются в соответствии с законодательством Российской Федерации обеспечить конфиденциальность информации, отнесенной каждой из Сторон к информации ограниченного доступа. Порядок обмена информацией, составляющей коммерческую тайну Сторон, а также ответственность за ее разглашение регулируется отдельным Соглашением о конфиденциальности.
7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ
   1. Стороны будут стремиться решить все спорные вопросы путем переговоров. Сторона, имеющая претензию к другой стороне, связанную с неисполнением или ненадлежащим исполнением другой стороной своих обязанностей, предусмотренных Договором, до обращения в суд должна направить другой стороне письменное требование (претензию) об устранении выявленных нарушений.
   2. В случае полного или частичного отказа в удовлетворении претензии, фактического неудовлетворения претензии или неполучения в срок ответа на претензию такой спор подлежит рассмотрению в соответствии с законодательством Российской Федерации в Арбитражном суде г. Москвы.
8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА
   1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания Сторонами и действует до полного исполнения обязательств Сторонами по Договору или до наступления обстоятельств, предусмотренных п. 4.3 Договора.
   2. Заказчик вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор и прекратить исполнение обязательств по Договору путем направления другой Стороне письменного уведомления о прекращении Договора за 30 (Тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора.
9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ
   1. Все изменения, дополнения и приложения к настоящему Договору должны быть совершены в письменной форме и подписаны надлежащим образом уполномоченными представителями обеих Сторон. Все изменения, приложения и дополнения, составленные в надлежащей форме и в соответствии с условиями настоящего Договора, являются его составной и неотъемлемой частью.
   2. В части, не урегулированной настоящим Договором, отношения Сторон по нему регулируются законодательством Российской Федерации.
   3. В случае если одно или несколько положений настоящего Договора станут или будут признаны недействительными, то это не затрагивает действительности всех остальных положений Договора и всего Договора в целом.
   4. Все уведомления, передаваемые Сторонами друг другу, производятся в письменном виде (в том числе заказным письмом) с отметкой о вручении, если Договором не предусмотрена иная форма.
   5. Настоящий Договор составлен и подписан в 2 (двух) экземплярах, 1 (один) экземпляр для Заказчика, 1 (один) экземпляр для Исполнителя. Все экземпляры имеют одинаковую юридическую силу.
   6. В целях недопущения действий коррупционного характера, Стороны обязуются выполнять требования, изложенные в «Гарантиях по недопущению действий коррупционного характера» (Приложение № 5 к Договору).
   7. Договор включает следующие Приложения, являющиеся неотъемлемой часть Договора, которые подписываются Сторонами в день подписания Договора:
10. Приложение № 1 «Форма Запроса».
11. Приложение № 2 «Порядок согласования и выполнения Работ».
12. Приложение № 3 «Порядок расчета трудозатрат».
13. Приложение № 4 «Регламент работы с инцидентами и ошибками».
14. Приложение № 5 «Гарантии по недопущению действий коррупционного характера».
15. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Исполнитель:** | **Заказчик:**  **АО «УЭК»** | |
|  | Место нахождения: 119021, г. Москва, ул. Тимура Фрунзе, д. 11, стр. 15  ИНН: 7727718421 / КПП: 770401001  ОГРН: 1107746390949  Код ОКПО: 66443673  Р/с: 40702810500020008437  в ПАО «Сбербанк России», г. Москва  БИК: 044525225  Кор.счет: 30101810400000000225  в ОПЕРУ Московского ГТУ Банка России  E-mail: [info@uecard.ru](mailto:info@uecard.ru)  Тел.: (495)777-1327 | |
| От Исполнителя  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | | От Заказчика  Вице-президент АО «УЭК»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /И.М. Лахтин/ |

Приложение № 1 к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ФОРМА ЗАПРОСА**

**ЗАПРОС № \_\_\_**

**к договору № \_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_2015**

г. Москва «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**Акционерное общество «Универсальная электронная карта» (АО «УЭК»),** именуемое в дальнейшем **«Заказчик»,** в лице Вице-президента Лахтина Ивана Михайловича, действующего на основании доверенности 17/04/15 от 24.04.2015, с одной стороны, и **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», а по отдельности - «Сторона», подписали настоящий Запрос к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015 г. (далее – Запрос и Договор соответственно) о нижеследующем:

**1. ПРЕДМЕТ**

1.1. Исполнитель обязуется осуществить доработку (модификацию) программы для ЭВМ «Портал УЭК» (далее – Работы), а Заказчик принять и оплатить Работы согласно условиям настоящего Запроса и Договора.

1.2. Работы должны быть выполнены Исполнителем в соответствии с Техническим заданием, согласованным Сторонами в Приложении № 1 к Запросу.

**2.** **СРОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ**

2.1. Работы должны быть выполнены в течение \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) рабочих дней с даты подписания Сторонами настоящего Запроса.

**3. ОБЩАЯ СТОИМОСТЬ, ПОРЯДОК ОПЛАТЫ И СРОКИ**

3.1. Стоимость Работ по настоящему Запросу составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) руб. \_\_\_\_\_ коп., включая НДС (18%) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) руб. \_\_\_\_\_ коп. Расчет трудозатрат приведен в Приложении № 2 к Запросу.

3.2. Заказчик оплачивает Работы в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты подписания Сторонами Акта сдачи-приемки работ по последнему этапу (*при наличии этапов*) и получения счета Исполнителя.

**4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

4.1. Уполномоченный представитель со стороны Заказчика:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, эл.почта: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Уполномоченный представитель со стороны Исполнителя:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, эл.почта: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.2. Настоящий Запрос составлен в 2 (двух) экземплярах, из которых один хранится у Заказчика, другой – у Исполнителя. Оба экземпляра имеют одинаковую юридическую силу.

4.3. Настоящий Запрос вступает в силу с даты его подписания Сторонами.

4.4. Неотъемлемой частью Запроса являются следующие приложения:

- Приложение № 1 - Техническое задание.

- Приложение № 2 – Расчет трудозатрат.

- Приложение № 3 – План мероприятий по выполнению Работ.

**5. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:** | **Заказчик:**  **АО «УЭК»** |
|  | Место нахождения: 119021, г. Москва, ул. Тимура Фрунзе, д. 11, стр. 15  ИНН: 7727718421 / КПП: 770401001  ОГРН: 1107746390949  Код ОКПО: 66443673  Р/с: 40702810500020008437  в ПАО «Сбербанк России», г. Москва  БИК: 044525225  Кор.счет: 30101810400000000225  в ОПЕРУ Московского ГТУ Банка России  E-mail: [info@uecard.ru](mailto:info@uecard.ru)  Тел.: (495)777-1327 |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П. | Вице-президент АО «УЭК»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_И.М. Лахтин  М.П. |

**Типовая форма Запроса согласована**

|  |  |
| --- | --- |
| **От Исполнителя**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | **От Заказчика**  Вице-президент АО «УЭК»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /И.М. Лахтин/  М.П. |

Приложение № 2 к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПОРЯДОК СОГЛАСОВАНИЯ И ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

1. Перечень терминов и определений

| **Термин** | **Описание** |
| --- | --- |
| Портал УЭК | Web-ресурс Заказчика предназначенный для самообслуживания Пользователей. |
| Работы | Работы по доработке (модификации) Портала УЭК. |
| Доработка | Наделение существующей информационной системы новой функциональностью. |
| Версия ИС | Совокупность программных модулей и пакетов документации, связанная с разработкой/доработкой информационной системы АО «УЭК» и включаемая в Фонд программ и документации АО «УЭК» (ФПД) в соответствии с Приказом № 56. |
| ИС | Информационная система. |
| Исполнитель, подрядчик, разработчик | Организация, выполняющая Работы по Договору. |
| Заказчик | Акционерное общество «Универсальная электронная карта» (АО «УЭК»). |
| Заявка на доработку | Описание проблемы, требующей выполнения работ по доработке Портала УЭК. |
| Концепция | Концепция – первоначальный и основной документ, описывающий подходы к доработке и разработке Портала УЭК. |
| РТ | Расчет трудозатрат. |
| ОПЭ | Опытная эксплуатация. |
| ПИ | Приемочные испытания. |
| ПМИ | Программа и методика испытаний – это документ, входящий в комплект документации, составляемой на информационную систему или программу на стадии разработки. Программа методики испытаний призвана установить технические данные, которые подлежат проверке во время испытаний всей системы в целом или ее отдельных компонентов. Этим документом устанавливается порядок опытов и способы контроля их результатов. |
| ППИ | Предварительное приемочное испытание.  Процесс проверки Заказчиком выполнения функций ИС и соответствия количественных и качественных характеристик ИС поставленной задаче, выявления и устранения недостатков в действиях ИС и в разработанной документации, который проводится для принятия решения о приемке версии ИС в ОПЭ. |
| Приказ № 56 | Приказ от 23.06.2015 № 56 «Об организации разработки, внедрения и сопровождения информационных систем АО «УЭК». |
| ПЭ | Промышленная эксплуатация. |
| УЭК | Акционерное общество «Универсальная электронная карта» (АО «УЭК») |
| ФПД | Фонд программ и документации АО «УЭК». |
| ТЗ | Техническое задание.  Под техническим заданием понимается документ, соответствующий требованиям ГОСТ 19.201-78 «Единая система программной документации. Техническое задание. Требования к содержанию и оформлению» и 34.602-89 «Техническое задание на создание автоматизированной системы» |

2. Общие положения

Документ описывает порядок выполнения Работ Исполнителем.

Исполнитель выполняет Работы на основании Запроса Заказчика в связи с:

- необходимостью реализации требований бизнес-подразделений Заказчика;

- изменением региональных нормативно-правовых актов;

- изменением технологических процессов.

Заказчик подтверждает необходимость выполнения Работ путем направления Запроса с приложением Технического задания (ТЗ) и Расчета трудозатрат (РТ).

Расчет трудозатрат выполняется на основании Порядка расчета трудозатрат (Приложение № 3 к Договору).

В настоящий Порядок могут вноситься изменения по согласованию Сторон.

3. Функции Заказчика и Исполнителя в рамках Порядка

3.1. Состав функций Заказчика:

- передача Заявки Исполнителю;

- согласование концепции, ТЗ, ПМИ, РТ, планов мероприятий;

- подготовка Запроса на выполнение Работ;

- приемка версий Портала УЭК в ФПД;

- проведение ППИ, ОПЭ, ПИ версий Портала УЭК, содержащих результаты Работ, с привлечением конечных пользователей;

- согласование и утверждение Актов выполненных работ;

- оплата доработок, согласно Актам и счетам на оплату.

3.2. Состав функций Исполнителя:

- прием и регистрация Заявок от Заказчика;

- разработка и согласование с Заказчиком концепции, ТЗ, ПМИ, плана мероприятий и расчета трудозатрат;

- подписание Запроса на выполнение Работ, подготовленного Заказчиком на основе ранее поступившей Заявки;

- выполнение Работ в соответствии с Планом мероприятий, концепцией, ТЗ, а также замечаниями (уточнениями), полученными в ходе ППИ, ОПЭ, ПИ;

- поставка Заказчику версии Портала УЭК с результатами выполнения Работ;

- сдача версии, содержащей результаты Работ, согласно ТЗ, по ПМИ Заказчику, конечным пользователям;

- участие в ППИ, ОПЭ, ПИ в части устранения ошибок до момента приемки результатов Работ Заказчиком;

- подготовка отчетов об объемах реализованных, реализуемых и запланированных доработок;

- подготовка актов выполненных работ и счетов на оплату.

4. Порядок выполнения работ по доработке (модификации) Портала УЭК.

4.1. Инициация и анализ доработок Портала УЭК.

Заказчик инициирует Работы путем направления Исполнителю Заявки на доработку, содержащей описание проблемы или задачи, требующей модификации Портала УЭК (далее – Заявка). Форма Заявки приведена в п. 5.4 настоящего приложения.

Оригинал письма с Заявкой на доработку Портала УЭК отправляется в адрес Исполнителя почтовым отправлением, копия – по факсу или электронной почте, указанные в Договоре.

Исполнитель проводит анализ информации, поступившей в Заявке, готовит Ответ на заявку (далее – Ответ на заявку), содержащий:

- концепцию реализации доработки (модификации) Портала УЭК (далее – концепция);

- предварительный расчет трудозатрат на выполнение доработки (модификации) Портала УЭК (далее – предварительный расчет трудозатрат);

- предварительный план мероприятий по реализации доработки (модификации) Портала УЭК с указанием сроков выполнения Работ (далее – предварительный план мероприятий). Форма Плана мероприятий приведена в п. 5.6. настоящего приложения.

Срок подготовки Исполнителем Ответа на заявку составляет не более 7 (Семи) рабочих дней с даты получения Заявки.

Форма Ответа на заявку приведена в п. 5.5. настоящего приложения.

В случае отсутствия технической возможности доработки по Заявке Исполнитель направляет мотивированный отказ с указанием причин невозможности доработки (модификации) Портала УЭК по данной Заявке.

При получении Ответа на заявку Заказчик согласует концепцию, предварительный расчет трудозатрат и предварительный план мероприятий.

По результатам согласования Ответа на заявку Заказчик уведомляет Исполнителя. Форма уведомления приведена в п. 5.7. настоящего приложения.

В случае несогласования Заказчиком Ответа на заявку Исполнителя в срок 60 (шестьдесят) календарных дней, Заявка на доработку считается аннулированной. В случае необходимости проведения аналогичных или иных Работ, Заказчик инициирует такие Работы путем направления Исполнителю новой Заявки на доработку в порядке и на условиях, изложенных в п. 4.1. настоящего приложения.

4.2. Сбор и согласование детальных требований.

На основании полученного уведомления, согласованных концепции и предварительного плана мероприятий Исполнитель осуществляет разработку технического задания и расчет трудозатрат по реализации доработки (модификации) Портала УЭК.

В техническом задании должны быть отражения все изменения в Портала УЭК и документации к Портала УЭК, которые повлекут за собой работы, включаемые в оценку трудозатрат по реализации доработки (модификации) Портала УЭК.

Разработанное техническое задание и расчет трудозатрат Исполнитель передает на согласование Заказчику. Дополнительно Исполнитель производит уточнение предварительного плана мероприятий и передает уточненный план мероприятий на согласование Заказчику.

В случае несогласования Заказчиком ТЗ, РТ и уточненного плана мероприятий в срок 60 (шестьдесят) календарных дней, Заявка на доработку считается аннулированной. В случае необходимости проведения аналогичных или иных Работ, Заказчик инициирует такие Работы путем направления Исполнителю новой Заявки на доработку в порядке и на условиях, изложенных в п. 4.1. настоящего приложения.

4.3. Подготовка Запроса на доработку (модификацию) Портала УЭК.

Заказчик согласовывает: техническое задание, расчет трудозатрат, уточненный план мероприятий и направляет Исполнителю в 2 (двух) экземплярах Запрос на доработку (модификацию) Портала УЭК согласно Приложению № 1 к Договору, подписанный уполномоченным лицом Заказчика, с приложением согласованного технического задания и расчета трудозатрат.

Исполнитель в порядке и сроки, предусмотренные разделом 2 Договора, подписывает и направляет Заказчику один экземпляр Запроса, подписанный уполномоченным лицом Исполнителя.

4.4. Выполнение работ по доработке (модификации) Портала УЭК, передача результатов Работ.

Исполнитель на основании Запроса приступает к реализации доработки (модификации) Портала УЭК.

Исполнитель передает доработанную версию Портала УЭК и документацию в ФПД в соответствии с уточненным планом мероприятий, Запросом и Приказом № 56.

4.5. Предварительные приемочные испытания, опытная эксплуатация и приемочные испытания работ по доработке (модификации) Портала УЭК.

ППИ, ОЭ, ПИ результатов Работ проводятся в соответствии с Приказом № 56.

5. Рекомендации к оформлению и формы документов

5.1. Концепция.

Концепция реализации доработки (модификации) Портала УЭК должна включать:

- краткое описание доработки (модификации) Портала УЭК (постановка задачи и бизнес-требования);

- описание организационно-правовой схемы реализации (при необходимости);

- функциональные и технические требования (техническое решение);

- сроки выполнения доработки (модификации) Портала УЭК;

- стоимость Работ в соответствии с приложенным расчетом трудозатрат.

5.2. Техническое задание.

Техническое задание формируется в соответствии со стандартами, правилами оформления и требованиями к содержанию, определенными в ГОСТ 19.201-78 и 34.602-89.

5.3. План мероприятий по доработке (модификации) Портала УЭК.

План мероприятий по доработке ППО должен содержать сроки и исполнителей по всем этапам работ. По видам работам, требующим согласования и утверждения результатов работ, должны быть предусмотрены отдельные работы на согласование и утверждение. Примерная форма плана мероприятий приведена в п. 5.6. настоящего приложения.

5.4. Форма заявки на доработку (модификацию) Портала УЭК.

Наименование организации Исполнителя

Руководителю проекта

ФИО

Дата

Рег. номер

Заявка на доработку (модификацию) Портала УЭК

В рамках Договора № … прошу в срок до … рассмотреть возможность доработки (модификации) Портала УЭК в соответствии с приложением и предоставить концепцию, предварительный расчет трудозатрат и предварительный план мероприятий со сроком выполнения Работ.

Приложение:

(Приложение содержит функциональные требования)

Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

Подпись ФИО

5.5. Ответ на Заявку на доработку ППО

АО «УЭК»

Подразделение

Должность

ФИО

Договор №

Дата

Рег. номер

Ответ на Заявку на доработку (модификацию) Портала УЭК

В ответ на Вашу заявку на доработку (модификацию) Портала УЭК, полученную в письме № … от … сообщаю результаты рассмотрения заявки. Концепция реализации доработки приведена в Приложении 1. Предварительный расчет трудозатрат приведен в Приложении 2. Предварительный план мероприятий приведен в Приложении 3. Прошу согласовать концепцию реализации, предварительный план мероприятий и предварительный расчет трудозатрат.

Приложение 1. Концепция реализации доработки.

Приложение 2. Предварительный расчет трудозатрат

Приложение 2. Предварительный план мероприятий

Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

Подпись ФИО

5.6. Примерная форма плана мероприятий по реализации доработки (модификации) Портала УЭК.

| **№ п/п** | **Работа** | **Срок (пе­риод, дата)** | **Ответственный исполнитель** | **Результат** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Разработка проекта технического задания, расчета трудозатрат, плана мероприятий. | Дата 1\* + 20 рабочих дней | Исполнитель | Проект технического задания, расчет трудозатрат, план мероприятий. |
| 2. | Согласование проекта технического задания, расчета трудозатрат, плана мероприятий. | Дата 2\*\* | Исполнитель  Заказчик | Согласованные техническое задание, расчет трудозатрат и план мероприятий. |
| 3. | Подготовка Запроса на доработку (модификацию) Портала УЭК. | Дата 2 | Заказчик | Запрос на доработку, с приложенными согласованными техническим заданием, расчетом трудозатрат и планом мероприятий. |
| 4. | Доработка (модификация) Портала УЭК | Дата 2 + 35 рабочих дней | Исполнитель | Доработанная версия Портала УЭК для испытаний. |
| 5. | Предварительные приемочные испытания. | Дата 2 + 60 рабочих дней | Исполнитель  Заказчик | Протокол предварительных приемочных испытаний. |
| 6. | Опытная эксплуатация. | Дата 2 + 60 рабочих дней | Исполнитель  Заказчик | Протокол опытной эксплуатации. |
| 7. | Приемочные испытания. | Дата 2 + 60 рабочих дней | Исполнитель  Заказчик | Протокол приемочных испытаний. |
| 8. | Приемка в промышленную эксплуатацию. | Дата 2 + 60 рабочих дней | Исполнитель  Заказчик | Передача доработанной версии Портала УЭК в ФПД. |

\*Дата 1 – Дата согласования Заказчиком Ответа Исполнителя на заявку;

\*\*Дата 2 - Дата согласования ТЗ, РТ и плана мероприятий и подготовки Запроса на доработку (модификацию) Портала УЭК.

5.7. Уведомление о согласовании состава доработок и плана мероприятий.

Наименование организации Исполнителя

Руководителю проекта

ФИО

Дата

Рег. номер

Уведомление о согласовании доработок ППО

Уведомляю Вас, что концепция, предварительный расчет трудозатрат и предварительный план мероприятий, приведенные в Вашем письме № … от … согласованы.

Для подготовки Запроса прошу Вас предоставить техническое задание, расчет трудозатрат и уточненный план мероприятий.

Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

Подпись ФИО

|  |  |
| --- | --- |
| **От Исполнителя**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | **От Заказчика**  Вице-президент АО «УЭК»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /И.М. Лахтин/  М.П. |

Приложение № 3 к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПОРЯДОК РАСЧЕТА ТРУДОЗАТРАТ**

Порядок расчета трудозатрат основан на заполнении Исполнителем формы, приведенной в таблице 1 «Методика расчета трудозатрат при выполнении Работ» настоящего Приложения. Процесс доработки разбит на функциональные точки – элементы. Приведенные в формах трудоемкости статистические данные на элементы включают в себя усредненные затраты на элементы одного вида, но разной (усредненной) сложности. В трудозатраты на элемент включены затраты на сбор и анализ требований, проектирование, разработку и тестирование доработок.

Уточнение Методики может производиться Заказчиком по согласованию с Исполнителем на основании статистики по выполненным Работам и исправленным ошибкам и только в сторону уменьшения трудозатрат. В том числе, если для Работ необходимо выполнить работу, отсутствующую в приведенных формах, то состав работы и ее трудоемкость согласуются с Заказчиком. Такая работа, в дальнейшем, включается в формы оценки трудозатрат.

По каждому пункту в таблице 1 «Методика расчета трудозатрат при выполнении Работ» необходимо:

1. определить число работ (элементов доработки) для расчета трудозатрат и указать это число в колонке «Количество работ»;

2. вписать в колонку «Обоснование состава работ» ссылку на пункт Технического задания, содержащий обоснование состава работ;

3. выполнить расчет в колонке «Итого (чел.-час)» и строке «Итого».

Исполнитель должен осуществлять оценку всех поступающих к нему доработок строго согласно методике, приведенной таблице 1 «Методика расчета трудозатрат при выполнении Работ» настоящего Приложения.

Максимальная стоимость 1 (одного) человеко-часа, применяемая для расчета общей стоимости Работ по Запросу, составляет \_\_\_\_\_\_\_ руб. 00 коп.

Таблица 1 – «Методика расчета трудозатрат при выполнении Работ»

| **Название вида работ (составляющие доработки)** | **Трудоемкость разработки (чел.-час)** | **Коли-чество работ (шт.)** | **Итого (чел.-час)** | **Обос-нова-ние состава работ** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Доработка |  |  | - |  |
| **Функционал** |  |  | - |  |
| **Структура базы данных** |  |  | - |  |
| Создание таблиц БД для документа | 20 |  | - |  |
| Изменение таблиц БД для документа | 10 |  | - |  |
| Создание таблиц БД для справочника | 12 |  | - |  |
| Изменение таблиц БД для справочника | 8 |  | - |  |
| Создание таблиц БД для объекта | 8 |  | - |  |
| Изменение таблиц БД для объекта | 4 |  | - |  |
| **Статусная модель документа** |  |  | - |  |
| Создание статусной модели документа | 32 |  | - |  |
| Изменение статусной модели документа | 20 |  | - |  |
| **Визуальные формы** |  |  | - |  |
| Создание диалоговой формы документа | 28 |  | - |  |
| Изменение диалоговой формы документа | 12 |  | - |  |
| Создание списковой формы документа | 24 |  | - |  |
| Изменение списковой формы документа | 12 |  | - |  |
| Создание диалоговой формы справочника | 20 |  | - |  |
| Изменение диалоговой формы справочника | 10 |  | - |  |
| Создание списковой формы справочника | 12 |  | - |  |
| Изменение списковой формы справочника | 6 |  | - |  |
| Создание диалоговой формы объекта | 24 |  | - |  |
| Изменение диалоговой формы объекта | 12 |  | - |  |
| Создание списковой формы объекта | 24 |  | - |  |
| Изменение списковой формы объекта | 12 |  | - |  |
| **Обработчики событий (программный код)** |  |  | - |  |
| Создание обработчика | 24 |  | - |  |
| Изменение обработчика | 12 |  | - |  |
| **Методы web-сервисов** |  |  | - |  |
| Создание метода web-сервиса | 8 |  | - |  |
| Изменение метода web-сервиса | 4 |  | - |  |
| **Импорт/экспорт** |  |  | - |  |
| Создание импорта или экспорта документа | 40 |  | - |  |
| Изменение импорта или экспорта документа | 12 |  | - |  |
| Создание импорта или экспорта справочника | 24 |  | - |  |
| Изменение импорта или экспорта справочника | 4 |  | - |  |
| **Шаблоны печати** |  |  | - |  |
| Создание шаблона печати документа | 36 |  | - |  |
| Изменение шаблона печати документа | 8 |  | - |  |
| Создание шаблона печати реестра | 24 |  | - |  |
| Изменение шаблона печати реестра | 8 |  | - |  |
| **Отчеты** |  |  | - |  |
| Создание простого отчета | 24 |  | - |  |
| Изменение простого отчета | 4 |  | - |  |
| Создание сложного отчета | 72 |  | - |  |
| Изменение сложного отчета | 16 |  | - |  |
| **Настройка системы** |  |  | - |  |
| Настройка файлов помощи | 16 |  | - |  |
| Перенастройка прав стандартных пользователей | 10 |  | - |  |
| Настройка общих параметров системы | 6 |  | - |  |
| Изменение главного меню системы | 6 |  | - |  |
| Настройки проверок справочника | 14 |  | - |  |
| Настройки проверок документа | 20 |  | - |  |
| **Рабочая документация** |  |  | - |  |
| **Контекстная помощь** |  |  | - |  |
| Создание файла помощи | 24 |  | - |  |
| Изменение файла помощи | 8 |  | - |  |
| **Руководство пользователя** |  |  | - |  |
| Создание руководства пользователя (администратора) | 24 |  | - |  |
| Изменение руководства пользователя (администратора) | 8 |  | - |  |
| **Сопроводительная документация** |  |  | - |  |
| Создание сопроводительной документации | 12 |  | - |  |
| Изменение сопроводительной документации | 6 |  | - |  |
| **Программа и методика испытаний (ПМИ)** |  |  | - |  |
| Создание ПМИ | 12 |  | - |  |
| Изменение ПМИ | 6 |  | - |  |
| **ИТОГО** |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **От Исполнителя**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | **От Заказчика**  Вице-президент АО «УЭК»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /И.М. Лахтин/  М.П. |

Приложение № 4 к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ИНЦИДЕНТАМИ И ОШИБКАМИ

1. **Термины и определения**

*Время выполнения запроса* – период времени, от момента присвоения запросу в системе управления изменениями (далее – СУИ) статуса «Новый», до момента времени, когда запросу в СУИ присваивается статус «Обработан», за вычетом интервала времени, затраченного на уточнение деталей (период времени, на протяжении которого запрос находился в статусе «Вопрос»).

*Время реакции на ошибку* – период времени, началом которого является присвоение зафиксированной в СУИ ошибке, статуса «Новая», а окончанием – моментом времени, в который ошибке присваивается статус «Назначена».

*Время устранения ошибки* – период времени, от момента присвоения ошибке в СУИ статуса «Назначена», до момента времени, когда ошибке в СУИ присваивается статус «Исправлена», за вычетом интервала времени, затраченного на уточнение деталей (период времени, на протяжении которого ошибка находилась в статусе «Вопрос»).

*Единая автоматизированная система управления изменениями (СУИ) –* специализированный инструментарий, развернутый на стороне Заказчика и предназначенный для управления жизненным циклом ошибок и инцидентов.

*Запрос* – зафиксированный в СУИ инцидент.

*Инцидент* – случай, происшествие, ошибка, возникшие в период эксплуатации системы и связанные с отклонениями работы системы от штатного режима[[1]](#footnote-1).

*Ошибка* – погрешность или искажение кода программы, неумышленно внесенные в нее в процессе разработки, которые в ходе функционирования этой программы могут вызвать отказ, снижение эффективности функционирования, а также вызывать неудобства при работе пользователя с Системой. Под отказом в общем случае понимают событие, заключающееся в нарушении работоспособности Системы.

*Рабочие часы* – период времени с 9.00 до 18.00 (по московскому времени), исключая выходные и праздничные дни.

*Система* –прикладное программное обеспечение, подлежащие приемке в фонд программ и документации -АО «УЭК», а также принятое в промышленную эксплуатацию АО «УЭК».

1. **Классификация ошибок и инцидентов по степени важности**[[2]](#footnote-2)

| № | ОПРЕДЕЛЕНИЕ |
| --- | --- |
| Блокирующие | |
| Б\_1 | Вызывают повреждение или разрушение операционной системы (ОС). |
| Б\_2 | Делают невозможной дальнейшую работу или запуск программы. |
| Б\_3 | Вызывают зависание программы или компьютера, а также вызывают критическую ошибку ОС. |
| Б\_4 | Нереализованная функциональность[[3]](#footnote-3), препятствующая выполнению Системой целей её создания |
| Б\_5 | Вызывают повреждение структуры базы данных и/или потерю данных в определенных таблицах. |
| Б\_6 | Ошибки (инциденты), в результате проявления которых невозможно дальнейшее использование какой-либо функциональности Системы. |
| Б\_7 | Ошибки, возникающие при компиляции компонентов Системы и приводящие либо к аварийному завершению компиляции, либо к невозможности запуска/установки собранного дистрибутива.4 |
| Критические | |
| К\_1 | Вызывают явное искажение в работе функциональности, приводящее к ошибочному результату, как при корректных, так и/или при некорректных входных данных. |
| К\_2 | Вызывают нарушение информационной безопасности. |
| К\_3 | Нереализованная функциональность, отсутствие которой приводит к нарушению основных режимов работы Системы, в том числе к нарушениям информационной безопасности. |
| Важные | |
| В\_1 | Ошибки (инциденты), при которых Система ведет себя корректно и выдает корректные выходные данные при корректных входных действиях или данных. Но некорректные входные данные или последовательность действий приводят к сбою Системы, ее части или искажению данных. |
| В\_2 | Нереализованная функциональность, отсутствие которой приводит к нарушению вспомогательных режимов работы Системы: не реализован соответствующие компонент системы, процедура или функция, либо нарушения режимов работы Системы возникают при использовании только определенного (ограниченного) набора данных. |
| В\_3 | Во время компиляции компонентов Системы зафиксированы предупреждения (Warnings), из описания которых следует возможность существенных нарушений в работе Системы.[[4]](#footnote-4) |
| Средние | |
| С\_1 | Появление некорректных сообщений или отсутствие требуемых. |
| С\_2 | Искаженный внешний вид пользовательского интерфейса, который затрудняет работу пользователя, но оставляет возможность работы с программой. |
| С\_3 | Нереализованная функциональность, затрудняющая работу пользователя с Системой и относящаяся к пользовательскому интерфейсу Системы. |
| Незначительные | |
| Н\_1 | Не влияют на функциональность Системы, и связаны с некоторыми косметическими недоработками. Например, искаженный внешний вид пользовательского интерфейса, который незначительно затрудняет работу пользователя, а также грамматические, лексические, орфографические и другие ошибки подобного характера. |
| H\_2 | Нереализованная функциональность, относящаяся к ошибкам проектирования пользовательского интерфейса. |

1. **Порядок взаимодействия Сторон, извещения об обнаруженных ошибках, возникших инцидентах.**
2. В период разработки, отладки, проведения испытаний и ввода Системы в опытную эксплуатацию Исполнитель оказывает Заказчику всестороннюю техническую и консультационную поддержку в части, касающейся:

* Интерпретации диагностических сообщений для более точной локализации ошибок и инцидентов;
* Интерпретации технической и эксплуатационной документации;
* Вопросов по инсталляции и конфигурированию Системы, выполнению пуско-наладочных работ, а также ее эксплуатации;
* Вопросов совместимости с программным и аппаратным обеспечением;
* Информации о планируемых выходах пакетов исправлений, релизов и версий Системы.

1. Для взаимодействия Стороны обязуются выделить соответствующих уполномоченных представителей.
2. Регистрация обнаруженных ошибок на этапе разработки, отладки, проведения испытаний и ввода системы в опытную эксплуатацию, а также возникших во время опытной и постоянной эксплуатации инцидентов, осуществляется в СУИ, развернутой на стороне и силами Заказчика.
3. Заказчик обеспечивает Исполнителю доступ к СУИ через web-интерфейс, предоставляя соответствующие права для работы с СУИ уполномоченным представителям Сторон.
4. В случае возникновения инцидента в СУИ фиксируется «Запрос», которому присваивается статус «Новый».
5. В случае обнаружения ошибки в СУИ фиксируется «Ошибка», которой присваивается статус «Новая».
6. Фактом получения Исполнителем извещения об обнаруженной ошибке и/или возникшем инциденте является добавление в СУИ новой ошибки и/или нового запроса с одновременным уведомлением уполномоченных лиц по электронной почте.
7. Об инцидентах, произошедших во время опытной и постоянной эксплуатации Системы в течение периода гарантийного обслуживания, и квалифицированных Заказчиком по степени важности инцидента, как «Блокирующие» или «Критические», и соответствующих зарегистрированных в СУИ запросах, Заказчик также извещает Исполнителя по телефону. В этом случае, отсчет *времени выполнения запроса* происходит с момента извещения Исполнителя о запросе по телефону.
8. В течение времени реакции на ошибку, Исполнитель должен выбрать и назначить ответственного по работе с данной ошибкой со стороны Исполнителя (при этом в СУИ ошибка переходит в статус «Назначена», а в поле «Ответственный» появляется фамилия и инициалы ответственного специалиста).
9. На момент окончания *времени выполнения запроса* Исполнитель обязан квалифицировать возникший инцидент, как ошибку или предоставить исчерпывающие пояснения, почему данный инцидент ошибкой не является.
10. В случае если инцидент квалифицируется Сторонами, как ошибка, то Заказчиком в СУИ регистрируется ошибка, связанная с соответствующим запросом, а Исполнителем назначается ответственный по работе с данной ошибкой.
11. Ошибка считается исправленной, если устранены причины, приводящие к возникновению ошибки, и данная ошибка не воспроизводится в процессе работы Системы.
12. Ошибка также считается устраненной, если для ее устранения выработано и согласовано с Заказчиком временное решение (при этом сроки устранения причин, приводящих к возникновению ошибки, дополнительно согласовываются с Заказчиком).
13. Исправленной ошибке Исполнитель присваивает статус «Исправлена», при этом в обязательном порядке указывает, в каком модуле (библиотеке, компоненте) Системы была исправлена ошибка, версию данного модуля (библиотеки, компонента). В случае если использовалось решение для временного устранения ошибки, то подробно описывает реализацию данного решения.
14. Об исправлении ошибок, связанных с запросами на устранение инцидентов, квалифицированных по степени важности, как «Блокирующие» и «Критические», Исполнитель извещает Заказчика по телефону. В этом случае, отсчет *времени устранения ошибки* происходит с момента извещения Заказчика об устраненной ошибке по телефону.
15. В случае необходимости уточнения деталей Исполнитель имеет право перевести ошибку или запрос в статус «Вопрос» и запросить необходимую информацию у Заказчика. Временем ожидания уточнения деталей является интервал времени, в течение которого ошибка или запрос находились в статусе «Вопрос».
16. Запросы и ошибки зарегистрированные в СУИ должны содержать следующую информацию:

* заголовок и детальное описание;
* перечень действий пользователя, позволяющий однозначно воспроизвести ошибку (инцидент);
* информацию о рабочем месте пользователя (операционная система, версия браузера и другая информация по запросу Исполнителя);
* информацию о сервере, на котором возникла ошибка/произошел инцидент (операционная система, аппаратная конфигурация, загрузка сервера на момент возникновения ошибки, объем свободного дискового пространства), по запросу Исполнителя;
* снимки экранов (если это представляется возможным), предшествующих возникшей ошибке и отображающих возникшую ошибку/произошедший инцидент;
* содержимое системных журналов сервера, а также журнала аудита, фискального журнала, и других журналов, по запросу Исполнителя;
* ссылка на страницу, на которой обнаружена ошибка (в случае необходимости);

1. Исполнитель не несет ответственности и не исправляет ошибки других производителей.
2. Исполнитель не устраняет ошибки, возникшие вследствие некорректного администрирования системного программного обеспечения (в том числе: СУБД, межплатформенного программного обеспечения, интеграционных шин и др.).
3. В случае обнаружения ошибок, связанных с функционированием системного программного обеспечения и/или программного обеспечения сторонних производителей, Исполнитель вырабатывает, согласовывает с Заказчиком и при необходимости практически реализует выработанные пути их решения.
4. Причины возникновения инцидентов выясняются Исполнителем в ходе анализа соответствующих запросов Заказчика, при этом в случае выявления фактов, указанных в пунктах 18, 19, запросу присваивается статус «Отклонен», подробно описываются причины отклонения, и запрос считается выполненным.
5. **Сроки реакции на ошибки, выполнения запросов и устранения ошибок**

| **Степень важности ошибки/инцидента** | **Время реакции на ошибку/время выполнения запроса (в рабочих часах)**[[5]](#footnote-5) | **Время устранения ошибки**  **(в рабочих часах)** | **Время устранения ошибки в период постоянной эксплуатации Системы (в рабочих часах)** |
| --- | --- | --- | --- |
| Блокирующие | 1/1 | 8[[6]](#footnote-6) | 8 |
| Критические | 1/1 | 16 | 40 |
| Важные | 2/2 | 40 |
| Средние | 4/4 | \_[[7]](#footnote-7) | 120 |
| Низкие | 8/8 |

|  |  |
| --- | --- |
| **От Исполнителя**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | **От Заказчика**  Вице-президент АО «УЭК»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /И.М. Лахтин/  М.П. |

Приложение № 5 к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Гарантии по недопущению действий коррупционного характера**

1. Сознавая свою ответственность в укреплении конкурентных отношений и неприятие всех форм коррупции[[8]](#footnote-8), **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,**[[9]](#footnote-9) гарантирует соблюдение в рамках исполнения заключенного договора с АО «УЭК», в том числе при установлении, изменении, расторжении договорных отношений, следующих **принципов**:

неприемлемость любых коррупционных действий, совершенных прямо или косвенно, лично или через посредничество третьих лиц, в любой форме (передача денег, ценностей, иного имущества, оказание услуг имущественного характера, предоставление иных имущественных прав), независимо от цели, включая упрощение процедур, обеспечение преимуществ, получение выгод и др.;

необходимость объединения усилий по недопущению и противодействию коррупции, что способствует повышению доверия и уважения между контрагентами и АО «УЭК», укреплению деловых отношений;

понимание, что коррупционные нарушения приносят значительный ущерб публичным интересам, а также сторонам деловых отношений, поскольку действия лиц коррупционного характера преследуют корыстный интерес и являются формой незаконного приобретения выгод и преимуществ, создают условия для распространения преступности, включая отмывание доходов, полученных преступным путем, а также препятствуют добросовестной конкуренции;

неприемлемость игнорирования, в том числе непринятие активных мер по контролю, выявлению и искоренению фактов совершения действий контрагентами (в том числе их работниками) коррупционного характера (в том числе участие или разработка коррупционных схем, в результате которых один контрагент либо группа извлекает (либо намерена извлечь) выгоды и преимущества за счет других путем незаконных действий (бездействия));

внедрение лучших практик реализации антикоррупционных программ и деловое сотрудничество в этой области.

2. Выражая согласие с указанными принципами, АО «УЭК» в процессе установления, реализации, изменения и расторжения договорных отношений и подписавшие указанный документ лица/лицо (далее – Участники или Участник, действующие как юридическое лицо вне зависимости от формы собственности, сферы и территории деятельности или индивидуальный предприниматель), вместе именуемые Стороны, принимают на себя следующие **обязательства**:

2.1. Стороны должны всемерно способствовать исключению из делового оборота, в том числе в отношениях с органами власти, фактов коррупционного поведения, внедрению принципов открытости и добросовестности при ведении предпринимательской деятельности, уважения правил конкурентной среды.

2.2. Стороны не должны осуществлять деятельность, направленную на легализацию денежных средств, полученных преступным путем, или содействовать в ее осуществлении.

2.3. Стороны не должны совершать действия (бездействие), создающие угрозу возникновения конфликта интересов[[10]](#footnote-10). Участник обязан сообщать АО «УЭК» о ставших известных ему обстоятельствах, способных вызвать конфликт интересов на этапе инициации процесса установления договорных отношений.

2.4. Участник отказывается от незаконного получения преимуществ, реализуя свои интересы, когда подобные действия могут повлиять на исход коммерческой сделки и/или на принятие решения должностным лицом (работником), исходя из корыстной заинтересованности.

Участник придерживается установленного им порядка при передаче или получении подарков, оплаты услуг, основанных на принципах прозрачности, добросовестности, разумности и приемлемости таких действий и правил гостеприимства.

В случае незаконного предложения или передачи подарка, или оплаты расходов, или предоставления или получения иной выгоды или преимущества в любой форме, а равно любых коррупционных действий, совершенных Участником прямо или косвенно, лично или через посредничество третьих лиц, в любой форме, в том числе в нарушение обязательств, предусмотренных п. 2.3 настоящих Гарантий, Участник обязан уплатить штраф АО «УЭК» в размере 10 % от суммы заключаемого договора в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты получения требования АО «УЭК».

2.5. Участник обязан незамедлительно сообщать АО «УЭК» с подтверждением достоверности сведений, о фактах неблагонадежного поведения работников (своих или АО «УЭК») либо их необоснованного бездействия в ходе установления, реализации, изменения и расторжения договорных отношений, а равно о случаях незаконного (т.е. без письменного согласия АО «УЭК») получения конфиденциальной и/или иной охраняемой законом информации от руководителей и/или работников и/или представителей АО «УЭК», или аффилированных (зависимых) лиц АО «УЭК», или от третьих лиц, в том числе членов семей работников АО «УЭК».

АО «УЭК» проводит мероприятия по проверке полученных от Участника фактов неблагонадежного поведения работника АО «УЭК» (в результате внутреннего служебного расследования или в связи с привлечением виновного лица к административной/уголовной ответственности) и в случае выявления объективных данных, свидетельствующих о коррупционном поведении работника, выплачивает вознаграждение Участнику в размере 10 % от суммы заключённого договора в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней.

В случае выявления АО «УЭК» фактов незаконного получения Участником конфиденциальной или иной охраняемой законом информации Участник обязан возместить убытки АО «УЭК», а также уплатить штраф в размере 10 % от суммы заключённого договора, не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты получения требования от АО «УЭК». Штраф Участником не уплачивается в случае, если выявлению факта незаконного получения конфиденциальной информации способствовало сообщение об этом факте, полученное от Участника до начала проверки АО «УЭК».

2.6. Участник не должен давать обещания и предложения, передавать или получать лично или через представителей или третьих лиц неправомерной выгоды или преимущества в любой форме любому руководителю или работнику АО «УЭК»/представителю АО «УЭК»/аффилированному (зависимому) лицу АО «УЭК» либо членам семьи работников/представителей АО «УЭК» либо совершать недобросовестные действия против АО «УЭК».

2.7. АО «УЭК» вправе при установлении, изменении, расторжении договорных отношений учитывать фактор несоблюдения Участником антикоррупционных обязательств, а также степень неприятия Участником коррупции при ведении предпринимательской деятельности.

|  |  |
| --- | --- |
| **От Исполнителя**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | **От Заказчика**  Вице-президент АО «УЭК»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /И.М. Лахтин/  М.П. |

1. За штатный режим работы принимается такой режим работы, при котором характеристики и параметры функционирования Системы полностью соответствуют характеристикам и параметрам, заявленным производителем в спецификациях/технических описаниях на Систему, а поведение Системы в период эксплуатации соответствует поведению, описанному в эксплуатационной документации. [↑](#footnote-ref-1)
2. Классификация ошибок и инцидентов исходя из степени влияния на реализацию требований технического задания на разработку системы (период приемочных испытаний), работоспособность эксплуатируемой системы (период опытной эксплуатации, промышленной эксплуатации). На этапе разработки, отладки, проведения испытаний и ввода системы в опытную эксплуатацию степень важности обнаруженных ошибок по согласованию Сторон может изменяться. [↑](#footnote-ref-2)
3. Здесь и далее под нереализованной функциональностью подразумевается: функциональность, заявленная (описанная) в проектной и/или эксплуатационной документации, но не реализованная в текущей версии Системы. [↑](#footnote-ref-3)
4. Здесь и далее под нереализованной функциональностью подразумевается: функциональность, заявленная (описанная) в проектной и/или эксплуатационной документации, но не реализованная в текущей версии Системы. [↑](#footnote-ref-4)
5. По согласованию с Заказчиком время реакции на ошибки, обнаруженные в период разработки, отладки, проведения испытаний и ввода системы в опытную эксплуатацию, может изменяться. [↑](#footnote-ref-5)
6. Сроки устранения ошибок приведены для инцидентов, возникшихв период опытной эксплуатации Системы и квалифицированных Сторонами, как «Ошибки». Для ошибок, обнаруженных на этапе разработки, отладки, проведения испытаний и ввода Системы в опытную эксплуатацию, сроки устранения ошибок могут изменяться по согласованию с Заказчиком. [↑](#footnote-ref-6)
7. Для ошибок, имеющих среднюю и низкую степень важности, время выполнения запроса согласовывается с Заказчиком. Такого рода ошибки могут аккумулироваться в один запрос и исправляться пакетно. [↑](#footnote-ref-7)
8. Под коррупцией понимается злоупотребление служебным положением, дача или получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным публичным интересам в целях получения имущества или любой иной выгоды имущественного характера (денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав) для себя или для других лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами в своих интересах или в интересах других лиц или от имени или в интересах юридического лица. [↑](#footnote-ref-8)
9. Указывается наименование контрагента [↑](#footnote-ref-9)
10. Под конфликтом интересов понимается прямое или косвенное противоречие между имущественными и иными интересами Сторон, в результате которого действия (бездействие) одной стороны могут иметь неблагоприятные последствия для другой стороны, за исключением противоречий интересов, возникающих в ходе переговоров по коммерческим условиям в рамках обычной хозяйственной деятельности, условия осуществления которой раскрыты или должны были быть заведомо известны стороне переговоров. [↑](#footnote-ref-10)