# **Договор №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

г. Москва “ \_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г.

НУЗ «Дорожная клиническая больница им. Н.А. Семашко на ст. Люблино ОАО «РЖД» (далее − НУЗ «Дорожная клиническая больница им. Н.А. Семашко на ст. Люблино ОАО «РЖД»), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице директора Явися Андрея Михайловича, действующего на основании Устава, с одной стороны,

и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**1. Предмет Договора**

1.1. Исполнитель обязуется выполнить, а Заказчик обязуется принять и оплатить услуги по сопровождению функционирования Медицинской информационной системы управления лечебно-диагностическим процессом НУЗ «Дорожная клиническая больница им. Н.А. Семашко на ст. Люблино ОАО «РЖД» (далее – ИСУ).

Требования к услугам указаны в Приложении №1, являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора.

1.2. Услуги оказываются Исполнителем Заказчику ежемесячно согласно Регламенту (см. Приложение №1), являющемуся неотъемлеой частью настоящего Договора, в объеме:

* техническая поддержка (текущие работы по инцидентам) (34 человеко-часа в месяц);
* сервисные услуги (аналитика и управление проектом, поддержка пользователей и обслуживание ИСУ) (10 человеко-часов в месяц).

1.3. Исполнитель гарантирует, что он обладает в необходимом объеме правами на оказание услуг, предусмотренных настоящим Договором. В случае, если к Заказчику или его клиентам будут предъявлены со стороны третьих лиц какие-либо претензии, вытекающие из нарушения их патентных, авторских или смежных прав, Исполнитель обязуется принять на себя эти претензии и возместить Заказчику все убытки и расходы, понесенные Заказчиком или его клиентами в связи с нарушением таких прав, и за свой счет и на свой риск незамедлительно принять меры к урегулированию заявленных претензий.

1. **Стоимость услуг и порядок расчетов**

2.1. Цена Договора составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,\_\_ руб. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. \_\_ коп.). *В том числе, НДС \_\_% / Все платежи, осуществляемые в рамках настоящего Договора, не облагаются НДС.*

2.2. Стоимость одного часа работы специалиста Исполнителя составляет при оказании услуг:

* технической поддержки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,\_\_ руб.;
* сервисных услуг \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,\_\_ руб..

2.3. В стоимость услуг включены: компенсация издержек Исполнителя (стоимость услуг, накладные и плановые расходы, а также все налоги и пошлины, и иные обязательные платежи).

2.4. Оплата услуг производится Заказчиком ежемесячно путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в разделе 13 настоящего Договора, в следующем порядке: оплата каждого месяца оказания услуг осуществляется Заказчиком на основании Акта сдачи-приемки, подписанного Сторонами, с приложением счета *и счета-фактуры* в течение 10 (десяти) банковских дней с момента подписания Сторонами Акта сдачи-приемки.

2.5. Заказчик считается исполнившим свои обязательства по уплате платежей в соответствии с настоящим Договором с момента списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.

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

2.7. По согласованию Сторон и в случае прекращения (расторжения) Договора между Сторонами проводится сверка расчетов с составлением акта сверки взаимных расчетов по форме, представленной Заказчиком.

1. **Права и обязанности сторон**

**3.1. Заказчик вправе:**

3.1.1. Требовать от Исполнителя надлежащего и своевременного исполнения обязательств в соответствии с настоящим Договором, а также требовать своевременного устранения выявленных недостатков.

**3.2. Заказчик обязуется:**

3.2.1. Предоставить Исполнителю информацию и обеспечить оперативное консультирование сотрудниками Заказчика по вопросам, связанным с исполнением настоящего Договора.

3.2.2. Обеспечить доступ сотрудников Исполнителя в здания НУЗ «Дорожная клиническая больница им. Н.А. Семашко на ст. Люблино ОАО «РЖД» (место оказания услуг) в случае возникновения такой необходимости.

3.2.3. Оказывать содействие Исполнителю в вопросах его взаимодействия с соответствующими структурными подразделениями при оказании услуг на условиях, предусмотренных Договором.

3.2.4. Оказывать содействие Исполнителю в получении документации, необходимой для оказания услуг.

3.2.5. Сообщать в письменной форме Исполнителю о недостатках, обнаруженных в ходе оказания услуг, в течение 10 (десяти) рабочих дней после обнаружения таких недостатков.

3.2.6. Своевременно принять и оплатить надлежащим образом оказанные услуги в порядке и на условиях, предусмотренных Договором.

3.2.7. При получении от Исполнителя уведомления о приостановлении оказания услуг в случае, указанном в п. 3.5.3. настоящего Договора, рассмотреть вопрос о целесообразности и порядке продолжения оказания услуг.

**3.3. Исполнитель вправе:**

3.3.1. Требовать своевременного подписания Заказчиком Акта сдачи-приемки оказанных услуг по Договору.

3.3.2. Требовать своевременной оплаты оказанных услуг в соответствии с условиями Договора.

3.3.3. Запрашивать у Заказчика необходимую документацию, а также разъяснения и уточнения относительно оказания услуг в рамках Договора.

**3.5. Исполнитель обязуется:**

3.5.1. В сроки, установленные настоящим Договором, и надлежащим образом оказать услуги и представить их результат Заказчику, в соответствии с условиями Договора.

3.5.2. Обеспечить устранение недостатков, выявленных при сдаче-приемке результатов оказания услуг, за свой счет в кратчайшие сроки.

3.5.3. Приостановить оказание услуг в случае обнаружения независящих от Исполнителя обстоятельств, которые могут оказать негативное влияние на годность результатов оказание услуг или создать невозможность их завершения в установленный Договором срок, и незамедлительно сообщить об этом Заказчику.

3.5.4. Исполнять иные обязательства, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и Договором.

3.5.5. Предоставлять информацию об изменениях в составе владельцев контрагента, включая конечных бенефициаров, и (или) в исполнительных органах контрагента не позднее, чем через 5 календарных дней после таких изменений.

3.5.6. При оказании услуг, находясь на территории оказания услуг по настоящему Договору, соблюдать правила внутреннего трудового распорядка и пожарной безопасности, охраны труда, при необходимости самостоятельно обеспечивать своих работников средствами индивидуальной защиты и спецодеждой.

3.5.7. Обеспечить выполнение и передачу Заказчику результатов оказания услуг в согласованные Сторонами сроки.

**4. Порядок сдачи и приемки оказанных услуг**

4.1. В течение 3 (трех) рабочих дней после окончания очередного месяца оказания услуг Исполнитель представляет Заказчику два подписанных со стороны Исполнителя экземпляра Акта сдачи-приемки оказанных услуг, счет на оплату.

4.2. Не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента получения от Исполнителя документов, указанных в п. 4.1 Договора, Заказчик осуществляет приемку оказанных услуг и направляет Исполнителю подписанный обеими Сторонами экземпляр Акта сдачи-приемки оказанных услуг, либо мотивированный отказ от их принятия.

4.3. В случае представления Заказчиком мотивированного отказа от принятия оказанных услуг, Стороны в течение 5 (пяти) рабочих дней составляют акт о выявленных недостатках, с указанием существа выявленных недоработок Исполнителя, а также сроков и порядка их устранения.

4.4. На основании акта о выявленных недостатках Исполнитель принимает на себя обязательство устранить имеющиеся недостатки за свой счет, в том числе и в случае, когда это потребует дополнительных издержек с его стороны, в согласованные сроки.

4.5. В случае неподписания Заказчиком Акта сдачи-приемки услуг и непредставления официального мотивированного отказа в соответствии с пунктом 4.3 Договора Акт сдачи-приемки услуг считается утвержденным Заказчиком, а услуги по данному Акту выполненными надлежащим образом и подлежащими оплате.

4.6. Риск случайной гибели или повреждения результата услуг Исполнителя, переходит к Заказчику с момента подписания Сторонами Акта сдачи-приемки услуг. До подписания Сторонами указанного Акта, риск случайной гибели или повреждения результата услуг, несет Исполнитель.

**5. Антикоррупционная оговорка**

5.1. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие либо неправомерные преимущества или для достижения иных неправомерных целей.

При исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей настоящего Договора законодательством как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, а также иные действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии коррупции.

5.2. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений пункта 5.1 настоящего раздела, соответствующая Сторона обязуется уведомить об этом другую Сторону в письменной форме. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений пункта 5.1 настоящего раздела другой Стороной, ее аффилированными лицами, работниками или посредниками.

Каналы уведомления Заказчика о нарушениях каких-либо положений пункта 5.1 настоящего раздела: тел. 8-499-266-98-09, E-mail: info@semashko.com.

Каналы уведомления Исполнителя о нарушениях каких-либо положений пункта 5.1 настоящего раздела: тел\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Сторона, получившая уведомление о нарушении каких-либо положений пункта 5.1 настоящего раздела, обязана рассмотреть уведомление и сообщить другой Стороне об итогах его рассмотрения в течение десяти рабочих дней с даты получения письменного уведомления.

5.3. Стороны гарантируют осуществление надлежащего разбирательства по фактам нарушения положений пункта 5.1 настоящего раздела с соблюдением принципов конфиденциальности и применение эффективных мер по предотвращению возможных конфликтных ситуаций. Стороны гарантируют отсутствие негативных последствий как для уведомившей Стороны в целом, так и для конкретных работников уведомившей Стороны, сообщивших о факте нарушений.

5.4. В случае подтверждения факта нарушения одной Стороной положений пункта 5.1 настоящего раздела и/или неполучения другой Стороной информации об итогах рассмотрения уведомления о нарушении в соответствии с пунктом 5.2 настоящего раздела, другая Сторона имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке путем направления письменного уведомления не позднее чем за 3 (три) календарных дня до даты прекращения действия настоящего Договора.

**6. Ответственность Исполнителя**

6.1. Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за действия привлекаемых им к оказанию услуг третьих лиц как за собственные действия.

6.2. В случае нарушения сроков оказания услуг, предусмотренных настоящим Договром, сроков выполнения требования Заказчика, предъявленного в соответствии с пунктом 4.4 настоящего Договора, Заказчик имеет право требовать у Исполнителя уплаты пени в размере 0,1% от цены просроченной услуги за каждый день просрочки, но не более 10 % (Десяти процентов) от цены настоящего Договора.

6.3. В случае ненадлежащего выполнения Исполнителем условий настоящего Договора, а именно: несоответствия результатов оказания услуг обусловленным Сторонами требованиям (Приложение №1 к Договору), Заказчик имеет право требовать у Исполнителя уплаты штрафа в размере 1% от цены настоящего Договора.

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

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

6.5. В случаях, не предусмотренных настоящим Договором, за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.6. Уплата Исполнителем неустойки и возмещение убытков не освобождают Исполнителя от выполнения обязательств в натуре по настоящему Договору.

6.7. Обязательство по выплате неустойки у виновной Стороны наступает после получения от потерпевшей Стороны соответствующего письменного требования. Срок удовлетворения такого требования – 10 (десять) рабочих дней с даты получения виновной Стороной.

6.8. В случае нарушения сроков оплаты, предусмотренных п.2.3 Договора, Исполнитель имеет право требовать у Заказчика уплаты пени в размере 0,1% от невыплаченной суммы за каждый день просрочки, но не более 10 % (Десяти процентов) от цены настоящего Договора. Заказчик обязуется уплатить такую сумму по первому письменному требованию Исполнителя.

**7. Порядок рассмотрения споров**

7.1. Все споры, возникающие при исполнении настоящего Договора, решаются Сторонами путем переговоров, которые могут проводиться, в том числе, путем отправления писем по почте, обмена факсимильными сообщениями.

7.2. Если Стороны не придут к соглашению путем переговоров, все споры рассматриваются в претензионном порядке. Срок рассмотрения претензии – три недели с даты получения претензии.

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

7.4. Претензия составляется одной из Сторон в письменной форме, подписывается уполномоченным на то должностным лицом, с печатью организации и направляется в адрес второй Стороны ценным заказным письмом с описью и уведомлением о вручении.

7.5. Срок рассмотрения претензии составляет один месяц со дня ее получения. Ответ на претензию направляется ценным заказным письмом с описью вложенных в конверт документов и уведомлением о вручении.

7.6. Любая корреспонденция по урегулированию споров и претензий в досудебном порядке считается полученной Стороной-адресатом через 5 рабочих дней с даты направления почтовым отделением Стороне-адресату уведомления о получении ценного заказного письма при направлении корреспонденции по адресу, указанному Стороной-адресатом в разделе 12 настоящего Договора.

7.7. Все споры и разногласия между Сторонами, которые могут возникнуть по настоящему Договору, если они не будут разрешены путем переговоров, решаются в Арбитражном суде города Москвы.

**8. Обстоятельства непреодолимой силы**

8.1. Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой Стороной за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, обусловленное действием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, в том числе объявленной или фактической войной, гражданскими волнениями, эпидемиями, блокадами, эмбарго, пожарами, землетрясениями, наводнениями и другими природными стихийными бедствиями, изданием актов органов государственной власти.

8.2. Свидетельство, выданное торгово-промышленной палатой или иной документ, выданный компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы.

8.3. Сторона, которая не исполняет свои обязательства вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, должна, по возможности, не позднее, чем в трехдневный срок, известить другую Сторону в письменном виде о таких обстоятельствах и их влиянии на исполнение обязательств по настоящему Договору.

В случае неисполнения Стороной обязанности, предусмотренной в настоящем пункте, она лишается права ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы как на обстоятельство, освобождающее ее от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по настоящему Договору.

8.4. Действие обстоятельств непреодолимой силы продлевает срок выполнения обязательств по настоящему Договору на срок действия обстоятельств непреодолимой силы.

8.5. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении 3 (трех) последовательных месяцев, Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, либо в одностороннем порядке по инициативе заинтересованной Стороны.

**9. Условия конфиденциальности**

1. Настоящим Стороны устанавливают режим конфиденциальности информации (коммерческая тайна) в отношении всех условий настоящего Договора, порядка и факта его исполнения. Стороны обязуются не разглашать конфиденциальную информацию, полученную ими друг от друга или ставшую известной им в ходе выполнения работ по настоящему Договору, не открывать и не разглашать в общем или в частности информацию какой-либо третьей стороне без предварительного письменного согласия другой Стороны настоящего Договора.
2. Требования п.9.1. настоящего Договора не распространяются на случаи раскрытия конфиденциальной информации по запросу уполномоченных организаций в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Однако даже в этом случае Стороны обязаны согласовать друг с другом объем и характер предоставляемой информации.
3. Исполнитель обязуется в течение срока действия настоящего Договора и в течение 5 (пяти) лет после его прекращения (а в отношении персональных данных – бессрочно) обеспечить охрану полученной от Заказчика информации конфиденциального характера и не использовать эту информацию для целей, не связанных с выполнением обязательств по настоящему Договору.
4. Информация конфиденциального характера, передаваемая Сторонами друг другу, должна иметь реквизиты, свидетельствующие о ее конфиденциальности.
5. Исполнитель обязуется не передавать оригиналы или копии документов, полученных от Заказчика в связи с настоящим Договором, третьим лицам без предварительного письменного согласия Заказчика.
6. Любой ущерб, вызванный нарушением конфиденциальности, определяется и возмещается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**10. Налоговая оговорка**

* 1. Исполнитель гарантирует, что:

- зарегистрирован в ЕГРЮЛ надлежащим образом;

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

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

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

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

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

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

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

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

- отражает в налоговой отчетности по НДС все суммы НДС, предъявленные Заказчику (Покупателю) - *данный абзац исключается в случае освобождения от уплаты НДС при заключении договора;*

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

10.2. Если Исполнитель нарушит гарантии (любую одну, несколько или все вместе), указанные в пункте 1 настоящего раздела, и это повлечет:

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

Исполнитель в соответствии со ст. 406.1. Гражданского кодекса Российской Федерации, возмещает Заказчику все убытки последнего, возникшие в случаях, указанных в пункте 10. 2 настоящего раздела. При этом факт оспаривания или не оспаривания налоговых доначислений в налоговом органе, в том числе вышестоящем, или в суде, а также факт оспаривания или не оспаривания в суде претензий третьих лиц не влияет на обязанность Исполнителя возместить имущественные потери.

**11. Порядок внесения изменений, дополнений в Договор и его расторжения**

11.1. В настоящий Договор могут быть внесены изменения и дополнения, которые оформляются Сторонами дополнительными соглашениями к настоящему Договору.

11.2. Стороны вправе расторгнуть настоящий Договор (отказаться от исполнения настоящего Договора) по основаниям, в порядке и с применением последствий, предусмотренных настоящим Договором и законодательством Российской Федерации. При этом, Заказчик вправе в любое время расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке.

11.3. Расторжение настоящего Договора в одностороннем порядке (отказ от исполнения настоящего Договора) осуществляется путем направления одной Стороной письменного уведомления об этом другой Стороне не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты прекращения действия настоящего Договора. Настоящий Договор считается прекращенным с даты, указанной в уведомлении о расторжении настоящего Договора.

11.4. В случае расторжения настоящего Договора (отказа от исполнения настоящего Договора) по инициативе Заказчика, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 11.5 настоящего Договора, или по причинам, за которые ни одна из Сторон не отвечает, оплате подлежат обоснованные, необходимые, фактически понесенные, документально подтвержденные Исполнителем расходы до даты получения Исполнителем уведомления о расторжении настоящего Договора или подписания соглашения о расторжении настоящего Договора*.*

11.5. В случае расторжения настоящего Договора (отказа от исполнения настоящего Договора) по причинам, связанным с ненадлежащим выполнением Исполнителем условий настоящего Договора, а именно несоответствием результатов работ требованиям настоящего Договора (Приложение №1 Договора), Исполнитель не вправе требовать оплаты.

11.6. Договор может быть расторгнут в случае неисполнения Исполнителем требования, предусмотренного пунктом 3.5.5. настоящего Договора.

**12. Прочие условия**

12.1. Все приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемыми частями. Ни одна из Сторон не вправе передать свои обязанности по настоящему Договору третьей стороне без письменного согласия на это другой Стороны.

12.2. Для оказания услуг, предусмотренных настоящим Договором, Исполнитель имеет право привлекать в качестве соисполнителей сторонние организации без изменения цены и условий настоящего Договора.

12.3. Все уведомления, сообщения, согласования в рамках исполнения настоящего Договора (за исключением претензий см. раздел 7 Договора) могут быть направлены другой Стороне по электронному адресу, указанному в реквизитах настоящего Договора. Документы, направляемые в отсканированном виде, содержащие печать и подпись Стороны, впоследствии должны быть направлены в оригинале по адресу, указанному Сторонами в реквизитах договора. Сторона, указавшая неверный электронный адрес или не указавшая его вообще, не вправе ссылаться на несвоевременное получение уведомления, сообщения и прочей письменной документации от другой Стороны. В этом случае, уведомления, сообщения и прочая переписка будут считаться принятыми к исполнению другой Стороной с даты отправки электронного письма или если не указан электронный адрес, с даты, установленной отправителем письма/уведомления направленным иным способом.

12.4. Исполнитель не вправе полностью или частично уступать свои права по настоящему Договору третьим лицам.

12.5. При изменении наименования, местонахождения, банковских реквизитов или реорганизации одной из Сторон она обязана письменно в двухнедельный срок после произошедших изменений сообщить другой Стороне о данных изменениях, кроме случаев, когда изменение наименования и реорганизация происходят в соответствии с указами Президента Российской Федерации и постановлениями Правительства Российской Федерации.

12.6. Договор вступает в силу с «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г. и действует до выполнения Сторонами своих обязательств.

12.7. Договор составлен в двух подлинных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны.

12.8. К настоящему Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

12.8.1. Приложение №1 – Требования.

# **13. Юридические адреса и реквизиты сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:**  НУЗ «Дорожная клиническая больница им. Н.А. Семашко на ст. Люблино ОАО «РЖД»  Адрес: 109386, г. Москва, ул. Ставропольская, домовладение 23, корп. 1  Банковские реквизиты:  ИНН: 7723518340 КПП: 772301001  Расчетн.счет: 40703810538250123496 ОАО «Сбербанк России» г. Москва  Кор.счет: 30101810400000000225  БИК: 044525225 ОКПО: 00390024 | **Исполнитель:** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.М. Явися  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г. | **ИСПОЛНИТЕЛЬ**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г. |

Приложение № 1

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г.

**ТРЕБОВАНИЯ**

1. **Общие требования**

Услуги по сопровождению функционирования Медицинской информационной системы управления лечебно-диагностическим процессом НУЗ «Дорожная клиническая больница им. Н.А. Семашко на ст. Люблино ОАО «РЖД» (далее – ИСУ) включают:

* техническая поддержка (текущие работы по инцидентам) (34 человеко-часа в месяц);
* сервисные услуги (аналитика и управление проектом, поддержка пользователей и обслуживание ИСУ) (10 человеко-часов в месяц).

Единицей измерения объема оказанных Услуг является человеко-час, планируемый или затраченный на выполнение заявки специалистом Исполнителя.

Стоимость одного человеко-часа специалиста Исполнителя указана в п.2.2. Договора.

Стороны, участвующие в исполнении Договора:

* НУЗ «ДКБ ОАО «РЖД» – Заказчик,
* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ – Исполнитель.

Сервисные услуги оказываются по мере необходимости как при непосредственном обращении к специалистам Исполнителя, так и по заявкам, оформленным в системе управления заявками, расположенной по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – СУЗ).

При оформлении заявки в СУЗ в конце отчетного периода Заказчику предоставляется отчет с указанием затраченных на оказание услуг человеко-часов (форма Отчета приведена в Регламенте оказания услуг).

В случае присутствия представителя Исполнителя на объекте для оказания услуг в общий объем человеко-часов оказанных Услуг засчитывается время нахождения специалиста на объекте. Отчет с детализацией затраченных на оказание сервисных услуг человеко-часов в этом случае не предоставляется.

Оказанные сервисные услуги оплачиваются в каждом отчетном периоде.

Услуги по технической поддержке оказываются по заявке Заказчика, оформленной в СУЗ. Исполнитель может мотивированно отказаться от выполнения заявки.

Оказанные услуги по технической поддержке оплачиваются в каждом отчетном периоде по факту оказания. Заказчику предоставляется Отчет с указанием затраченных на оказание услуг по технической поддержке человеко-часов (форма Отчета приведена в Регламенте оказания услуг).

Услуги по заявке, оформленной в СУЗ, оказываются в соответствии с регламентом, приведенным ниже.

1. **Регламент оказания услуг по заявке, оформленной в СУЗ**

Оказание сервисных услуг[[1]](#footnote-1), а также услуг технической поддержки функционирования ИСУ Заказчика организовывается путем подготовки заявок и последующего их выполнения. Настоящий Регламент определяет порядок работы с заявками.

**Сроки выполнения работ**

Срок выполнения работ определяется Исполнителем по каждой задаче, зарегистрированной в СУЗ и принятой в работу. В зависимости от указанной Заказчиком категории заявки и ее приоритета, срок рассмотрения составляет:

1. Срочная заявка – в течение 24 часов;
2. Заявка с высоким приоритетом – 3 рабочих дня;
3. Заявка со средним приоритетом – 5 рабочих дней;
4. Заявка с низким приоритетом – 10 рабочих дней.

По окончании указанного срока Исполнитель обязан предоставить письменный ответ Заказчику с указанием:

1. статуса заявки: «отклонение заявки», «принята в работу», «требует дополнительного согласования»;
2. ответственного специалиста (сотрудника Исполнителя выполняющего задачу);
3. количество часов работы специалистов Исполнителя для выполнения задачи;
4. дата окончания работ по данной задаче. Дата готовности Исполнителя установить пакет обновлений с реализованной задачей в рабочий экземпляр Системы (после его тестирования в тестовом стенде Исполнителя).

Дата окончания работ определяется прибавлением к дате письменного ответа Исполнителя по задаче срока ее реализации. В свою очередь, срок реализации определяется на основании Таблицы 1.

**Таблица 1**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип заявки** | **Максимальный срок реализации задачи в зависимости от суммы часов работы специалистов Исполнителя, календарных дней** | | | | |
| **0-10 часов** | **10-20 часов** | **20-30 часов** | **30-50 часов** | **Более 50 часов** |
| Срочная | 3 дня | 5 дней | 7 дней | 10 дней | По договоренности |
| С высоким приоритетом | 5 дней | 10 дней | 15 дней | 20 дней | По договоренности |
| Со средним приоритетом | 10 дней | 20 дней | 30 дней | 40 дней | По договоренности |
| С низким приоритетом | 20 дней | 40 дней | 60 дней | 80 дней | По договоренности |

Установка пакета обновлений осуществляется только после письменного (переданного Исполнителю по электронной почте) согласия Заказчика с указанием даты и времени, определенных для выполнения обновления. При возникновении сбоев в ходе установки обновления Исполнитель гарантирует возврат на предыдущую версию программного обеспечения и базы данных ИСУ Заказчика с сохранением всей информации. На время проведения обновления Заказчик гарантирует наличие удаленного доступа во все подразделения Организации Заказчика, где используется данное программное обеспечение.

**Работа с СУЗ**

Жизненный цикл заявки состоит из следующих этапов:

1. Сбор информации в НУЗ «ДКБ ОАО «РЖД».
2. Анализ и систематизация полученных заявок ответственными сотрудниками .
3. Размещение заявки в системе СУЗ персоналом Заказчика.
4. Обработка заявок персоналом Исполнителя:
5. согласование с Заказчиком объемов и сроков выполнения,
6. принятие в работу,
7. отклонение с формулировкой причин.
8. Реализация, установка в тестовый экземпляр системы, тестирование пакета обновлений, установка в рабочий экземпляр системы.
9. Закрытие заявки в СУЗ.

При этом:

1. Сбор информации в НУЗ «ДКБ ОАО «РЖД».

Пожелания по изменению системы, сообщения о замеченных особенностях функционала передаются в отдел информационных технологий НУЗ «ДКБ ОАО «РЖД» в виде письменной заявки, содержащей следующую информацию:

* Дата создания заявки;
* Подразделение;
* Контактное лицо, к которому можно обратиться за уточнениями;
* Название подсистемы и модуля, о котором идет речь;
* Описание предложений, требований.

1. Анализ и систематизация полученных заявок

В отделе информационных технологий производится анализ поступивших заявок, в результате которого определяется тип заявки: развитие функционала, дефект, некорректность настроек, сетевых параметров и т.д. Также проставляется приоритет заявки: неотложный, срочный, высокий, средний, низкий.

В случае типизации заявки как «развитие функционала» заявка направляется на согласование руководству НУЗ «ДКБ ОАО «РЖД» с целью определения актуальности. После согласования (в случае подтверждения актуальности) такая заявка направляется Исполнителю.

Остальные заявки, связанные с функционированием ИСУ, если их невозможно отработать силами сотрудников отдела информационных технологий, направляются Исполнителю.

1. Размещение заявки в Системе управления заявками

Все заявки, передаваемые Исполнителю, должны быть размещены в электронной Системе управления заявками, по адресу: <http://mantis.interin.ru>

В форме регистрации заявки заполняются следующие поля:

* Воспроизводимость заявки. По результатам моделирования заявки сотрудниками отдела информационных технологий указывается, как часто удается повторить описываемую ситуацию.
* Серьезность. Описывается характер ситуации по отношению к возможности выполнять работу. Для задач по развитию функционала выставляется значение «Нововведение».
* Приоритет. Насколько срочно требуется решение задачи.
* Суть. Краткая формулировка задачи (используется для отображения заявки в списке).
* Подробности. Детальное описание заявки с указанием максимума информации. Указываются шаги для воспроизведения описываемой ситуации.
* Дополнительные сведения.
* Приложить файл. Используется для передачи документов (нормативных актов, образцов отчетов и пр.). Для упрощения понимания формулировки задачи необходимо прикрепить скриншоты рассматриваемых программных модулей.

1. Обработка заявок

Заявки, зарегистрированные в системе, рассматриваются персоналом Исполнителя. В случае принятия заявки в работу в системе указывается ответственный специалист, выполняющий задачу.

Под рассмотрением заявки подразумевается ответ Исполнителя, включающий классификацию данной заявки и сообщение о статусе заявки:

* «принята в работу» с указанием сроков выполнения,
* «отклонение заявки» с указанием причин,
* «требует дополнительного согласования» (сроки уточняются после согласований). Дополнительное согласование заявки должно быть выполнено обеими Сторонами в течение 7-ми рабочих дней.

В случае невозможности реализации заявки в рамках Договора на сопровождение об этом сообщается Заказчику. Способы реализации таких заявок обсуждаются Сторонами дополнительно.

В случае несогласия Заказчика со сроками выполнения работ заявка переходит в разряд заявки с дополнительным согласованием.

Заявки с пометкой «развитие функционала» рассматриваются в течение 10ти рабочих дней, после чего выставляются ориентировочная стоимость работ и примерные сроки выполнения работ. Эти параметры в дальнейшем согласовывается Сторонами.

1. Реализация, установка в тестовый экземпляр системы, тестирование, установка в рабочий экземпляр ИСУ

Консультации сотрудников НУЗ «ДКБ ОАО «РЖД» могут быть оказаны непосредственно в системе отслеживания заявок, либо по телефону отдела информационных технологий.

Если отработка заявки требует внесения изменений в программный код модулей системы или изменение конфигурации системы, Исполнителем формируется пакет обновлений. Данный пакет изначально устанавливается в тестовом стенде ИСУ Заказчика. О результатах установки сообщается сотрудникам отдела информационных технологий. После тестирования и подтверждения корректности работы изменяемого модуля и системы пакет обновлений устанавливается в рабочий экземпляр ИСУ.

1. Закрытие заявки в СУЗ

После проведения консультации или установки пакета обновления в рабочий экземпляр системы и подтверждения корректного функционирования модулей, в СУЗ соответствующей заявке проставляется статус «Отработано», работы по данной заявке считаются выполненными.

1. **Отчетность**

В конце каждого календарного месяца, но не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным, Исполнитель передает Заказчику отчет об оказанных за месяц услугах по сопровождению ИСУ по следующей форме:

**Отчет об оказанных услугах**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№  заявки** | **Дата** | **Приоритет** | **Цена чел.-часа** | **Трудозатраты (чел.-час)** | **Стоимость (руб.)** | **Описание** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

1. **Требования к Исполнителю**

Оказание услуг может потребовать изменения логики работы модулей, структуры данных или переработкой алгоритмической базы ИСУ, в связи с чем Исполнитель должен обладать правом сервисного обслуживания и внесения изменений в программное обеспечение ИСУ, а именно: иметь правоустанавливающие документы (лицензионное соглашение, дилерский договор, письменное разрешение правообладателя на деятельность по внесению изменений в базовое программное обеспечение МИС семейства Интерин PROMIS или документы, подтверждающие наличие исключительных прав на МИС семейства Интерин PROMIS), подтверждающие право Исполнителя на деятельность по модификации программного кода и по сервисному обслуживанию МИС семейства Интерин.

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.М. Явися  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г. | **ИСПОЛНИТЕЛЬ**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г. |

1. Сервисные у*слуги могут оказываться представителем Исполнителя, присутствующим на объекте. В этом случае заявки не оформляются, данный Регламент не действует.* [↑](#footnote-ref-1)