**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_\_**

**г. Москва «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 года**

**Автономная некоммерческая организация «Проектный офис по развитию туризма и гостеприимства Москвы» (АНО «Проектный офис по развитию туризма  
и гостеприимства Москвы»),** учрежденная Правительством Москвы в лице Комитета по туризму города Москвы (Распоряжение Правительства Москвы от 27 ноября 2018 г. № 804-РП), именуемая в дальнейшем «**Заказчик**», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_)**, именуемое в дальнейшем **«Подрядчик»**, в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны» и каждый в отдельности «Сторона», руководствуясь Гражданским кодексом Российской Федерации, постановлением Правительства Москвы от 25.09.2019 № 1230-ПП «О проекте «Московская цифровая туристская платформа», заключили настоящий Договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   1. Подрядчик обязуется выполнить работы по созданию системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) (далее – «Работы») в рамках развития проекта «Московская цифровая туристская платформа» (далее – проект «RUSSPASS») в порядке, предусмотренном Договором, а Заказчик обязуется принять и оплатить результаты Работ.
   2. Работы подлежат выполнению Подрядчиком в соответствии с Техническим заданием (Приложение № 1 к Договору, далее – «Техническое задание»).
   3. Предельный срок выполнения Работ указан в Техническом задании.
2. **ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**
   1. Цена Договора составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копеек   
      (далее – Цена Договора), в том числе НДС \_\_\_% в размере \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копеек **[или]** НДС не облагается в связи с применением Подрядчиком упрощенной системы налогообложения на основании ст. 346.11. НК РФ.

Цена Договора определена в соответствии с Расчетом цены Договора (Приложение № 5 к Договору).

Цена Договора является твердой и включает в себя все налоги, сборы, затраты, издержки, иные обязательные расходы и платежи Подрядчика, в том числе сопутствующие, связанные с исполнением Договора.

* 1. Оплата по Договору осуществляется в следующем порядке:
     1. Авансовый платеж не предусмотрен.
     2. Оплату за выполненные и принятые по Договору Работы в размере \_\_\_ (\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_ копеек, в том числе НДС \_\_\_% в размере \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копеек [или] НДС не облагается в связи с применением Подрядчиком упрощенной системы налогообложения на основании ст. 346.11. НК РФ, Заказчик перечисляет на расчетный счет Подрядчика, в течение 20 (Двадцати) рабочих дней с даты представления Подрядчиком оригинала счета, выставленного не ранее даты подписания Заказчиком Итогового акта   
        сдачи-приемки выполненных Работ по Договору, составленного по форме Приложения № 4 к Договору (далее – Итоговый акт), Акта передачи исключительного права на результаты интеллектуальной деятельности, составленного по форме Приложения № 3 к Договору   
        (далее – Акт РИД), и отчетных документов, подтверждающих объем выполненных Работ по Договору.
  2. В течение 2 (Двух) рабочих дней с даты подписания Заказчиком Итогового акта, Акта РИД и отчетных документов, подтверждающих объем выполненных Работ по Договору, Подрядчик представляет Заказчику в 1 (одном) экземпляре оригинал счета на оплату за выполненные и принятые Работы, а также счет-фактуру, выставленную Подрядчиком в соответствии с налоговым законодательством Российской Федерации (в случае если Подрядчик является плательщиком НДС).
  3. Все платежи по Договору осуществляются Заказчиком в рублях Российской Федерации в безналичном порядке путем перечисления денежных средств на расчетный счет Подрядчика, реквизиты которого указаны в разделе «Адреса, реквизиты и подписи Сторон» Договора, на основании оригинала счета, выставленного Подрядчиком.
  4. Обязательства Заказчика по оплате Цены Договора, считаются исполненными с даты списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.
  5. Стороны обязуются по первому требованию одной из Сторон, налоговых органов или иных проверяющих и контролирующих органов, предоставить надлежащим образом заверенные копии документов, относящихся к исполнению обязательств по Договору и подтверждающие гарантии и заверения (если применимо), указанные в Договоре, в срок не превышающий 3 (Три) рабочих дня с даты получения соответствующего запроса другой Стороны.
  6. Подрядчик понимает, что оплата по Договору обеспечивается за счет средств, предоставленной Заказчику Комитетом по туризму города Москвы (далее – Уполномоченный орган) субсидии из бюджета г. Москвы (далее – Субсидия) в пределах утвержденных Заказчику лимитов бюджетных обязательств, в связи с чем:
     1. Стороны выражают свое согласие на осуществление Уполномоченным органом и органом государственного финансового контроля проверок соблюдения условий, целей и порядка предоставления Субсидии, предоставленной/получаемой Заказчиком.
     2. Подрядчик обязуется по запросу Заказчика, Уполномоченного органа или органа государственного финансового контроля представлять необходимую информацию и документы, запрашиваемые при осуществлении Уполномоченным органом и/или органом финансового контроля контрольных мероприятий по проверке соблюдения Заказчиком условий Договора, а также условий, целей и порядка предоставления Субсидии.
     3. В случае уменьшения ранее доведенных до Заказчика лимитов бюджетных обязательств на предоставление Субсидии, Заказчик в ходе исполнения Договора обеспечивает согласование новых условий Договора, в том числе размера и/или сроков оплаты и/или объема Работ.
  7. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Подрядчиком обязательства, предусмотренного Договором, Заказчик вправе произвести оплату по Договору за вычетом соответствующего размера неустойки (штрафа, пени).

**3. СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ**

3.1. Сроки выполнения Работ по Договору, включая предельный срок, указаны в Техническом задании.

3.2. Подрядчик вправе досрочно выполнить Работы, предусмотренные Договором, только по письменному согласованию с Заказчиком.

**4. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ**

4.1. Сдача-приемка выполненных Работ осуществляется в порядке и сроки, установленные в пункте 5.1 Технического задания.

4.2. Сдача-приемка выполненных Работ предусматривает проверку соответствия выполненных Работ условиям настоящего Договора, включая проведение испытаний, предусмотренных п. 6.2. Технического задания.

4.3. Подрядчик не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты завершения выполнения соответствующего этапа выполнения Работ представляет Заказчику с сопроводительным письмом оригиналы надлежаще оформленных следующих отчетных документов за соответствующий этап:

- акт сдачи-приемки выполненных работ по соответствующему этапу, подписанный Подрядчиком в 2 (двух) экземплярах, составленный по форме, утвержденной Приложением № 2 к Договору (далее – Акт сдачи-приемки выполненных работ);

- отчетную документацию и материалы по соответствующему этапу, в количестве экземпляров, предусмотренном пунктом 5.1 Технического задания.

4.4. Подрядчик в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты подписания Заказчиком Акта сдачи-приемки выполненных работ по последнему этапу выполнения Работ, предусмотренного Техническим заданием, представляет Заказчику с сопроводительным письмом оригиналы надлежаще оформленных следующих отчетных документов:

- Итоговый акт, подписанный Подрядчиком в 2 (двух) экземплярах;

- Акт РИД, подписанный Подрядчиком в 2 (двух) экземплярах.

4.5. Заказчик в течение 20 (Двадцати) рабочих дней с даты получения отчетных документов, указанных в п. 4.3 и 4.4 Договора (далее – Отчетные документы), обязуется рассмотреть их и осуществить приемку выполненных Работ по Договору на предмет соответствия их объема, качества требованиям, изложенным в Договоре и приложениях к нему, а также подписать каждый Отчетный документ в 2 (Двух) экземплярах и передать (нарочным или заказными письмом с уведомлением) по 1 (Одному) экземпляру каждого Отчетного документа Подрядчику, либо представить Подрядчику замечания к Отчетным документам.

4.6. Заказчик вправе отказаться от приемки результата выполненных Работ при обнаружении в ходе приемки недостатков и (или) отступлений от условий настоящего Договора, ухудшающих результат работ. В этом случае, в соответствии с п. 4.5 Договора, Заказчик направляет Подрядчику письменное требование об устранении выявленных недостатков с указанием таких недостатков и сроком их устранения, при этом такое требование признается Сторонами мотивированным отказом от подписания удостоверяющих приемку документов.

4.7. В случае получения от Заказчика официально направленного (почтой или нарочно) запроса о предоставлении разъяснений, касательно результата Работ, или письменного требования об устранении выявленных недостатков, Подрядчик в течение 10 (десяти) рабочих дней обязан предоставить Заказчику запрашиваемые разъяснения в отношении выполненных Работ или в срок, установленный в письменном требовании Заказчика об устранении выявленных недостатков, содержащем перечень недостатков, устранить полученные от Заказчика замечания (недостатки) и передать Заказчику приведенный в соответствие с предъявленными требованиями (замечаниями) комплект отчетной документации, отчет об устранении недостатков, выполнении доработок, а также повторно подписанный Подрядчиком Акт сдачи-приемки выполненных работ в 2 (двух) экземплярах. В этом случае Заказчик рассматривает результаты и осуществляет приемку выполненных Работ в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения от Подрядчика комплекта отчетной документации и Акта сдачи-приемки выполненных работ.

4.8. Устранение недостатков и (или) отступлений от условий настоящего Договора, ухудшающих результат Работ, оговоренных в требовании Заказчика об их устранении, осуществляется Подрядчиком за собственный счет.

4.9. В случае если по результатам рассмотрения отчета об устранении недостатков, выполнении доработок, Заказчиком будет принято решение об устранении Подрядчиком недостатков выполненных Работ в надлежащем порядке и в установленные сроки, а также в случае отсутствия у Заказчика запросов касательно представления разъяснений в отношении выполненных Работ, Заказчик обязан принять выполненные Работы и подписать Акт сдачи-приемки выполненных работ в 2 (двух) экземплярах, один из которых вернуть Подрядчику.

4.10. Для проверки результата Работ, выполненных Подрядчиком, в части его соответствия условиям Договора, Заказчик вправе провести экспертизу. Экспертиза результатов, предусмотренных Договором, может проводиться Заказчиком своими силами или к ее проведению могут привлекаться эксперты, экспертные организации.

4.11. При проведении экспертизы в соответствии с п. 4.10 Договора, общий срок проверки результатов исполнения обязательств Подрядчиком по Договору, указанный в п. 4.5 Договора, продлевается на срок, потребовавшийся для проведения экспертизы, но не может превышать 30 (тридцать) рабочих дней.

4.12. Оформленный надлежащим образом и подписанный Сторонами Итоговый акт является основанием для оплаты Заказчиком выполненных Работ.

**5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

**5.1. Заказчик вправе:**

5.1.1. Требовать от Подрядчика надлежащего исполнения обязательств в соответствии с Договором, а также требовать своевременного устранения выявленных недостатков.

5.1.2. Требовать от Подрядчика представления надлежащим образом оформленной отчетной документации и материалов, подтверждающих исполнение обязательств в соответствии c Техническим заданием.

5.1.3. Письменно запрашивать у Подрядчика информацию о ходе и состоянии выполнения Работ. На данный запрос Подрядчик предоставляет ответ в письменной форме в течение 5 (пяти) рабочих дней.

5.1.4. Осуществлять контроль за качеством, объемами, порядком и сроками выполнения Работ в соответствии с условиями Договора, не вмешиваясь в хозяйственную деятельность Подрядчика.

5.1.5. Ссылаться на недостатки Работ (также выявленные после окончания срока действия Договора), в том числе в части объема и стоимости этих Работ, как по собственной инициативе, так и по результатам проведенных уполномоченными контрольными органами проверок использования бюджетных денежных средств.

5.1.6. При обнаружении уполномоченными контрольными органами несоответствия объема и стоимости выполненных Подрядчиком Работ требованиям Договора, вызвать полномочных представителей Подрядчика для представления разъяснений в отношении выполненных Работ.

5.1.7. Требовать возмещения убытков, причиненных по вине Подрядчика.

**5.2. Заказчик обязан:**

5.2.1. Сообщать в письменной форме Подрядчику о недостатках, обнаруженных в ходе выполнения Работ, в сроки установленные Договором.

5.2.2. Своевременно принимать и оплачивать надлежащим образом выполненные Работы в соответствии с условиями Договора.

5.2.3. При получении от Подрядчика уведомления о приостановлении выполнения Работ в случае, указанном в Договоре, рассмотреть вопрос о целесообразности и порядке продолжения выполнения Работ.

5.2.4. Предоставлять Подрядчику информацию, необходимую для выполнения Работ, предусмотренных Договором.

**5.3. Подрядчик вправе:**

5.3.1. Требовать своевременного подписания Заказчиком Актов сдачи – приемки выполненных работ на основании представленных Подрядчиком отчетных документов.

5.3.2. Требовать своевременной оплаты выполненных и принятых Заказчиком Работ.

5.3.3. Привлечь с согласия Заказчика к исполнению своих обязательств по Договору других лиц – субподрядчиков, обладающих специальными знаниями, навыками, специальным оборудованием и т.п. по видам (содержанию) Работ. При этом Подрядчик несет ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств субподрядчиками.

5.3.4. Привлечение субподрядчиков не влечет изменение Цены Договора и/или объема Работ по Договору. Перечень Работ, выполняемых субподрядчиками, и их стоимость Подрядчик указывает в отчетной документации, представляемой Заказчику по результатам выполнения Работ в порядке, установленном Договором.

5.3.5. Подрядчик вправе в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения субподрядчиком обязательств, предусмотренных Договором, заключенным с Подрядчиком, осуществлять замену субподрядчика, с которым ранее был заключен договор, на другого субподрядчика. При этом кандидатура нового субподрядчика подлежит согласованию Заказчиком.

5.3.6. Письменно запрашивать у Заказчика разъяснения и уточнения относительно выполнения Работ в рамках Договора.

**5.4. Подрядчик обязан:**

5.4.1. Своевременно и надлежащим образом выполнять Работы в соответствии с требованиями Договора, представить Заказчику отчетную документацию в порядке, предусмотренном Договором.

5.4.2. Обеспечивать соответствие результатов Работ требованиям качества, безопасности жизни и здоровья, а также иным требованиям сертификации, безопасности (санитарным нормам и правилам, государственным стандартам и т.п.), лицензирования, установленным законодательством Российской Федерации.

5.4.3. Обеспечить устранение недостатков, выявленных при сдаче-приемке Работ и в течение гарантийного срока, за свой счет.

5.4.4. Приостановить выполнение Работ в случае обнаружения независящих от Подрядчика обстоятельств, которые могут оказать негативное влияние на годность результатов выполняемых Работ или создать невозможность их завершения в установленный Договором срок и сообщить об этом Заказчику немедленно после приостановления выполнения Работ.

5.4.5. Возместить Заказчику расходы на устранение недостатков выполненных Работ в случае, если указанные недостатки были устранены Заказчиком самостоятельно.

5.4.6. Представить по запросу Заказчика в сроки, указанные в таком запросе, информацию о ходе исполнения обязательств по Договору.

5.4.7. В случае если законодательством Российской Федерации предусмотрено лицензирование вида деятельности, являющегося предметом Договора, а также в случае если законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим выполнение Работ, являющихся предметом Договора, установлено требование об их обязательном членстве в саморегулируемых организациях, Подрядчик обязан обеспечить наличие документов, подтверждающих его соответствие требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, в течение всего срока исполнения Договора. Копии таких документов должны быть переданы Подрядчиком Заказчику по его требованию в течение 2 (двух) рабочих дней.

5.4.8. Сохранять в тайне и не разглашать третьим лицам (в том числе не публиковать в сети "Интернет"), не собирать и не обрабатывать любую информацию служебного, коммерческого, финансового, личного характера, информацию о персональных данных вне зависимости от формы ее предоставления и получения, прямо или косвенно относящуюся к взаимоотношениям Сторон, не обнародованную или иным способом не переданную для свободного доступа и ставшую известной Подрядчику в ходе исполнения Договора, за исключением случаев, прямо предусмотренных Договором.

Предпринимать все необходимые меры для предотвращения случаев разглашения указанной информации. Использовать предоставленную Заказчиком информацию только в целях исполнения Договора.

Подрядчик обязан обеспечивать защиту персональных данных и иной конфиденциальной информации, полученной в ходе исполнения Договора, при их обработке в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

**6. ПРАВО НА РЕЗУЛЬТАТ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

6.1. Подрядчик обязуется передать Заказчику в полном объеме исключительное право на результат интеллектуальной деятельности, в связи с выполнением Работ по Договору, включая, но не ограничиваясь программами для электронных вычислительных машин, базами данных, содержащимися на материальном носителе, также подлежащем передаче Заказчику, а Заказчик гарантирует использование результатов интеллектуальной деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации и их назначением.

6.2. Исключительное право на результат интеллектуальной деятельности, включая программы для электронных вычислительных машин, базы данных, содержащиеся на материальном носителе, подлежит передаче Заказчику посредством подписания Сторонами Акта РИД в порядке, установленном Договором.

6.3. Передача Заказчику исключительного права на результат интеллектуальной деятельности, включая программы для электронных вычислительных машин, базы данных, содержащиеся на материальном носителе, не влечет дополнительных расходов со стороны Заказчика и включена в Цену договора.

6.4. Исключительное право и право собственности на результаты Работ, созданных в процессе исполнения Договора, переходит к Заказчику с момента подписания им Акта РИД.

6.5. Все созданные и использованные при исполнении Договора объекты интеллектуальной собственности подлежат отражению в отчетных документах Подрядчика о результатах выполнения работ по Договору.

6.6. В случае подачи третьими лицами претензий и/или исков в связи с нарушением авторских прав, патентов или прочих исключительных прав на результаты выполнения Работ по Договору, Подрядчик обеспечивает судебную защиту интересов Заказчика и несет полную ответственность по таким искам, а также возмещает в полном объеме Заказчику расходы, связанные с указанными претензиями и/или исками, если таковые последуют.

6.7. Подрядчик не вправе использовать созданные им в рамках Договора результаты интеллектуальной деятельности для собственных нужд на условиях безвозмездной простой (неисключительной) лицензии в течение всего срока действия исключительного права.

6.8. Вознаграждение за передачу (отчуждение) исключительного права на результаты интеллектуальной деятельности не выплачивается. Исключительное право на результаты интеллектуальной деятельности передается Подрядчиком Заказчику на безвозмездной основе.

**7. ГАРАНТИИ**

7.1. Подрядчик гарантирует качество выполнения Работ (гарантийный срок) в соответствии с условиями Договора.

7.2. Порядок исчисления гарантийного срока:

Начало: с даты подписания Сторонами соответствующего Акта сдачи-приемки выполненных работ;

Завершение: 12 (двенадцать месяцев) с даты подписания Сторонами Итогового акта сдачи-приемки.

7.3. При обнаружении в период гарантийного срока недостатков выполненных Работ, Подрядчик обязан устранить их за свой счет в сроки, согласованные и установленные Подрядчиком и Заказчиком в Акте о недостатках с перечнем выявленных недостатков, необходимых доработок и сроков их устранения. Гарантийный срок в данном случае продлевается на период устранения выявленных недостатков.

При отказе Подрядчика от составления или подписания Акта о недостатках, обнаруженных в период гарантийного срока, Заказчик проводит квалифицированную экспертизу с привлечением экспертов (специалистов), по итогам которой составляется соответствующий Акт, фиксирующий затраты по исправлению недостатков. Возмещение расходов за проведенную экспертизу осуществляется в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации.

7.4. Удовлетворение требования Заказчика о безвозмездном устранении выявленных недостатков, о повторном выполнении Работ не освобождает Подрядчика от ответственности за нарушение как конечного срока, так и промежуточных сроков выполнения Работ.

7.5. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Заказчика и иных лиц, вследствие необеспечения Подрядчиком безопасности выполнения Работ подлежит возмещению в соответствии с положениями Гражданского кодекса Российской Федерации.

7.6. Подрядчик гарантирует предоставление необходимой и достоверной информации о выполняемых Работах в разумный срок, по требованию Заказчика.

7.7. В случае не предоставления Подрядчиком Заказчику полной и достоверной информации о выполняемых Работах, Подрядчик несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за недостатки при выполнении Работ, возникшие после их приемки Заказчиком, вследствие отсутствия у Заказчика такой информации.

7.8. За нарушение гарантийных обязательства Подрядчик несет ответственность в соответствии с Договором и законодательством Российской Федерации.

**8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, установленных Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Договором.

8.2. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Заказчика и иных лиц, вследствие необеспечения Подрядчиком безопасности выполнения Работ подлежит возмещению в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

8.3. В случае просрочки исполнения Сторонами обязательств, предусмотренных Договором, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Сторонами обязательств, предусмотренных Договором, потерпевшая Сторона вправе потребовать уплаты неустоек, предусмотренных Договором, в зависимости от допущенного нарушения, а другая Сторона обязуется исполнить такое требование.

8.4. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Подрядчиком обязательств, предусмотренных Договором, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Договором (в том числе гарантийного обязательства), устанавливается штраф в размере 5 (Пяти) процентов от Цены Договора.

8.5. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Подрядчиком обязательства, предусмотренного Договором, которое не имеет стоимостного выражения, устанавливается штраф в размере 5 000 (Пять тысяч) рублей 00 копеек.

8.6. Пеня начисляется за каждый день просрочки Подрядчиком исполнения обязательств по Договору, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Договором срока исполнения обязательства, в размере 1/300 (Одной трехсотой) действующей на дату уплаты пени ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от Цены Договора.

8.7. Общая сумма начисленных неустоек за неисполнение или ненадлежащее исполнение Подрядчиком обязательств, предусмотренных Договором, не может превышать Цену Договора.

8.8. За каждый факт неисполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Договором, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Договором, устанавливается штраф в размере 5 000 (Пять тысяч) рублей 00 копеек.

8.9. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения обязательства Заказчиком предусмотренного Договором, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Договором срока исполнения обязательства в размере 1/300 (Одной трехсотой) действующей на дату уплаты пеней ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от не уплаченной в срок суммы.

8.10. Общая сумма начисленных неустоек за ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств, предусмотренных Договором, не может превышать Цену Договора.

8.11. Стороны Договора освобождаются от уплаты неустойки (штрафа, пеней), если докажут, что просрочка исполнения соответствующего обязательства произошла вследствие непреодолимой силы или по вине другой Стороны.

8.12. В случае установления уполномоченными контрольными органами фактов выполнения Работ не в полном объеме и/или завышения их стоимости Подрядчик осуществляет возврат Заказчику излишне уплаченных денежных средств.

8.13. В качестве подтверждения фактов неисполнения и/или ненадлежащего исполнения обязательств, Заказчик может предъявлять фото- и/ или видеоматериалы, являющиеся основанием для взыскания неустойки или применения иной формы ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.14. Уплата Стороной неустойки или применение иной формы ответственности не освобождает ее от исполнения обязательств по Договору. Стороны согласовали, что, несмотря на указание назначения платежа, из полученных денежных средств сначала возмещаются убытки, потом погашается сумма неустойки, далее погашаются иные платежи.

8.15. Удовлетворение требований Заказчика о безвозмездном устранении недостатков или о повторном выполнении Работ не освобождает Подрядчика от ответственности в форме неустойки за нарушение срока выполнения Работ.

**9. ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ ДОГОВОРА**

9.1. Договор может быть расторгнут:

* по соглашению Сторон;
* в судебном порядке;
* в результате одностороннего отказа Стороны Договора от исполнения обязательств по Договору по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации и условиями Договора.

9.2. Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора и потребовать возмещения причинённых убытков по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации, в т.ч. в случаях допущения Подрядчиком следующих нарушений при исполнении Договора, которые Стороны признают существенными нарушениями:

* выполнение Работ ненадлежащего качества, если недостатки не могут быть устранены в приемлемый для Заказчика срок;
* если отступления в выполнении Работ от условий Договора или иные недостатки результата выполненных Работ в установленный Заказчиком разумный срок не были устранены либо являются существенными и неустранимыми;
* неоднократное (от двух и более раз) нарушение сроков и объемов выполнения Работ, предусмотренных Договором, включая промежуточные сроки (при их наличии);
* Подрядчик не приступает к исполнению Договора в срок, установленный Договором, или выполняет Работы так, что окончание их к сроку, предусмотренному Договором, становится явно невозможно, либо в ходе выполнения Работ стало очевидно, что они не будут выполнены надлежащим образом в установленный Договором срок;
* в случае, если Подрядчик отказывается от согласования новых условий Договора при наступлении обстоятельств непреодолимой силы;
* при нарушении Подрядчиком сроков выполнения Работ, предусмотренных Договором, более чем на 10 (десять) рабочих дней.

9.3. Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора до сдачи ему результата Работ, уплатив Подрядчику часть установленной цены пропорционально части Работ, выполненных до получения Подрядчиком уведомления об отказе Заказчика от исполнения Договора при условии возмещения Подрядчику убытков, причиненных прекращением Договора в пределах разницы между ценой Договора и частью цены, выплаченной за выполненные Работы.

9.4. Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора без возмещения Подрядчику убытков в случае существенного изменения обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении Договора, включая обстоятельства, предусмотренные пунктом 2.7.3 Договора.

9.5. При направлении уведомления об отказе от исполнения Договора по инициативе Заказчика, Договор прекращает свое действие с даты получения Подрядчиком уведомления Заказчика об отказе от Договора или иной даты, указанной в таком уведомлении.

9.6. Подрядчик вправе принять решение об одностороннем отказе от исполнения Договора по основаниям, предусмотренным нормами гражданского законодательства Российской Федерации, а именно в случае неоднократного (от двух и более раз) немотивированного отказа Заказчика от приемки Работ.

При направлении уведомления об отказе от исполнения Договора по инициативе Подрядчика, Договор прекращает свое действия по истечении 30 (Тридцати) календарных дней с даты получения Заказчиком уведомления Подрядчика о прекращении Договора.

9.7. Сторона, которой направлено предложение о расторжении Договора по соглашению сторон, должна дать письменный ответ, по существу, в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты его получения.

9.8. Расторжение Договора производится Сторонами путем подписания соответствующего соглашения о расторжении.

9.9. В случае расторжения Договора по инициативе любой из Сторон, Стороны производят сверку расчетов, которой подтверждается объем выполненных Подрядчиком Работ.

9.10. Уведомление об отказе от Договора направляется по адресам, указанным в Договоре.

**10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

10.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по Договору в случае, если оно явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, возникших независимо от воли Сторон после подписания Договора и вызванных событиями, которых невозможно было избежать, последствия которых не могут быть устранены и препятствуют исполнению обязательств по Договору.

10.2. Случаями обстоятельств непреодолимой силы считаются следующие события, непосредственно влияющие на исполнение Сторонами своих обязательств и которые Стороны были не в состоянии предвидеть и предотвратить (включая, но не ограничиваясь): стихийные природные явления (пожары, землетрясения, наводнения и т.п.), действия объективных внешних факторов (война или угроза войны, военные операции или военные акции любого характера, мобилизации, блокады, эпидемии, аварии на транспорте (за исключением ДТП), запреты экспорта, импорта, акты органов государственной власти и управления), а также иные чрезвычайные обстоятельства, препятствующие надлежащему исполнению Сторонами своих обязательств по Договору.

10.3. На дату заключения Договора Стороны принимают во внимание характер непредсказуемости обстоятельств, связанных с распространением коронавирусной инфекции (COVID-19\2019-nCoV) по всему миру и на территории Российской Федерации, в частности. В связи с этим Стороны соглашаются рассматривать вступившие в силу акты государственных органов и/или иных уполномоченных служб стран, которые прямо и/или косвенно задействованы при исполнении Договора, а также акты Мэра и Правительства Москвы, связанные с мерами против распространения коронавирусной инфекции, влияющие на возможность исполнения Договора, в качестве достаточных доказательств обстоятельств непреодолимой силы.

10.4. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы срок исполнения обязательств по Договору продлевается соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства и их последствия.

Сторона, для которой надлежащее исполнение обязательств оказалось невозможным вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы, обязана письменно уведомить об этом другую Сторону не позднее 3 (Трех) рабочих дней со дня наступления таких обстоятельств. Уведомление должно содержать данные о дате и характере обстоятельств непреодолимой силы, возможной продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы, а также официальные документы, удостоверяющие наличие этих обстоятельств, подтвержденные уполномоченным органом в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

10.5. Не уведомление или несвоевременное уведомление о наступлении обстоятельств непреодолимой силы при невозможности выполнить свои обязательства по Договору лишает Сторону ссылаться на такие обстоятельства как на основание освобождения от ответственности.

10.6. Если наступившие обстоятельств непреодолимой силы и их последствия продолжают действовать более 2 (Двух) последовательных месяцев, Стороны проводят дополнительные переговоры для выявления приемлемых альтернативных способов исполнения Договора.

10.7. В случае, если Стороны не смогут договориться о будущем Договора, то Сторона, не затронутая обстоятельствами непреодолимой силы, имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор без обращения в суд, уведомив об этом другую Сторону, при условии полного взаиморасчета по исполненным и принятым обязательствам.

**11. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

11.1. Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует по  
«31» октября 2022 г.

11.2. Изменение и дополнение Договора возможны по соглашению Сторон. Все изменения и дополнения оформляются в письменном виде путем подписания Сторонами дополнительных соглашений. Дополнительные соглашения к Договору являются его неотъемлемой частью и вступают в силу с момента их подписания Сторонами.

**12. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ**

12.1. В случае возникновения любых противоречий, претензий и разногласий, а также споров, связанных с исполнением Договора, Стороны предпринимают усилия для урегулирования таких противоречий, претензий и разногласий путем переговоров.

12.2. При не достижении согласия путем переговоров, Стороны вправе передать спор для его разрешения в суд, предварительно приняв меры к его урегулированию в претензионном порядке, учитывая следующее:

12.2.1. Претензия должна быть направлена в письменном виде. По полученной претензии Сторона должна дать письменный ответ, по существу, в срок не позднее 7 (семи) календарных дней с даты ее получения. Оставление претензии без ответа в установленный срок означает признание требований претензии.

12.2.2. В претензии должны быть указаны: наименование, почтовый адрес и реквизиты организации (учреждения, предприятия), предъявившей претензию; наименование, почтовый адрес и реквизиты организации (учреждения, предприятия), которой направлена претензия.

12.2.3. Если претензионные требования подлежат денежной оценке, в претензии указывается сумма и ее полный и обоснованный расчет.

12.2.4. В подтверждение заявленных требований к претензии должны быть приложены надлежащим образом оформленные и заверенные необходимые документы либо выписки из них.

В претензии могут быть указаны иные сведения, которые, по мнению заявителя, будут способствовать более быстрому и правильному ее рассмотрению, объективному урегулированию спора.

В противном случае претензии Сторонами не принимаются и не рассматриваются.

12.3. В случае невыполнения Сторонами своих обязательств и не достижения взаимного согласия, споры по Договору разрешаются в Арбитражном суде города Москвы.

1. **ЗАВЕРЕНИЯ ОБ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ**
   1. Подрядчик гарантирует, что:

* зарегистрирован в ЕГРЮЛ надлежащим образом (является добросовестным поставщиком товаров/работ/услуг и имеет подтверждающие данный факт заверенные копии документов: выписки из ЕГРЮЛ, Устава, свидетельства о постановке на учет, свидетельства о государственной регистрации);
* 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 субподрядчиков принимает все меры должной осмотрительности, чтобы субподрядчики 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;
* Все операции, совершенные в рамках Договора, будут полностью отражены в первичных документах Подрядчика
* не допускает искажения сведений о фактах хозяйственной жизни (совокупности таких фактов) и объектах налогообложения в первичных документах, бухгалтерском и налоговом учете, в бухгалтерской и налоговой отчетности, а также не отражает в бухгалтерском и налоговом учете, в бухгалтерской и налоговой отчетности факты хозяйственной жизни выборочно, игнорируя те из них, которые непосредственно не связаны с получением налоговой выгоды;
* своевременно и в полном объеме уплачивает налоги, сборы и страховые взносы (если применимо);
* лица, подписывающие от его имени документы, имеют на это все необходимые полномочия и доверенности.
  1. Если Подрядчик нарушит гарантии (любую одну, несколько или все вместе), указанные в настоящем разделе Договора и это повлечет:
* предъявление налоговыми органами требований к Заказчику об уплате налогов, сборов, страховых взносов, штрафов, пеней, отказ в возможности признать расходы для целей налогообложения прибыли или включить НДС в состав налоговых вычетов и (или);
* предъявление третьими лицами, которые приобрели у Заказчика товары (работы, услуги), имущественные права, являющиеся предметом 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 Подрядчик обязуется возместить Заказчику убытки, который последний понес вследствие таких нарушений.
  1. Подрядчик в соответствии со ст. 406.1. Гражданского кодекса Российской Федерации возмещает Заказчику все убытки последнего, возникшие в случаях, указанных в настоящем разделе Договора. При этом факт оспаривания или неоспаривания налоговых доначислений в налоговом органе, в том числе вышестоящем, или в суде, а также факт оспаривания или неоспаривания в суде претензий третьих лиц не влияет на обязанность Подрядчик возместить имущественные потери.

**14. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

14.1. Все уведомления, требования и иные документы, которыми Стороны обмениваются в рамках исполнения обязательств по Договору, направляются в письменной форме заказным письмом с уведомлением, либо передаются нарочно, а также с использованием факсимильной связи, электронной почты с последующим представлением оригинала. В случае направления уведомлений, требований и иных документов с использованием почты, такие документы считаются полученными Стороной в день фактического получения, подтвержденного отметкой почты. В случае отправления уведомлений посредством факсимильной связи и электронной почты уведомления считаются полученными Стороной в день их отправки.

14.2. В случае изменения реквизитов какой-либо из Сторон Договора, такая Сторона обязана в течение 5 (пяти) календарных дней уведомить об этом другую Сторону и инициировать внесение соответствующих изменений в Договор. В противном случае, все риски, связанные с невыполнением или ненадлежащим выполнением данного условия, несет Сторона, нарушившая условие Договора.

14.3. Договор составлен в 2 (двух) идентичных экземплярах, по 1 (одному) для каждой из Сторон, имеющих одинаковую юридическую силу.

14.4. Во всем, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

14.5. В случае противоречий между условиями Договора и Технического задания (Приложение № 1 к Договору) преимущественную силу имеют условия Договора.

**15. ПРИЛОЖЕНИЯ К ДОГОВОРУ**

15.1. К Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью следующие приложения:

* Приложение № 1 – Техническое задание;
* Приложение № 2 – Форма Акта сдачи-приемки выполненных работ;
* Приложение № 3 – Форма Акта передачи исключительного права на результат интеллектуальной деятельности;
* Приложение № 4 – Форма Итогового акта сдачи-приемки выполненных работ;
* Приложение № 5 – Расчет цены Договора.

**16. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:**  **АНО «Проектный офис по развитию туризма и гостеприимства Москвы»**  Адрес местонахождения:  125009, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Тверской, ул. Б. Дмитровка, д. 7/5, стр. 1, этаж 5.  ИНН 7703468243, КПП 771001001  р/с 40703810838000012693  в ПАО Сбербанк  к/с 30101810400000000225  БИК 044525225  Департамент финансов города Москвы  (АНО «Туризм и гостеприимство Москвы», АНО «Проектный офис по развитию  туризма и гостеприимства Москвы»  л/с 4476765000452450)  р/с 03225643450000007300  к/с 40102810545370000003  в ГУ БАНКА РОССИИ ПО ЦФО//УФК ПО Г. МОСКВЕ г. Москва,  БИК 004525988  e-mail: [info@welcome.moscow](mailto:info@welcome.moscow)  belozerovdv@mos.ru | **Подрядчик**  Адрес местонахождения:  Фактический адрес:  Телефон:  Электронная почта:  ИНН / КПП  р/с  в  к/с  БИК |

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /**  М.П. | **Подрядчик**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**/**  М.П. |

Приложение № 1

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_\_.202\_ г.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на выполнение работ по созданию системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) в рамках развития проекта RUSSPASS**

[\_](#_Toc88137983)

[1. Общие сведения 19](#_Toc88137984)

[1.1. Полное наименование системы и ее условное обозначение 19](#_Toc88137985)

[1.2. Шифр темы 19](#_Toc88137986)

[1.3. Заказчик 19](#_Toc88137987)

[1.4. Подрядчик 19](#_Toc88137988)

[1.5. Пользователи 19](#_Toc88137989)

[1.6. Основания для выполнения работ 19](#_Toc88137990)

[1.7. Сроки выполнения работ 19](#_Toc88137991)

[1.8. Источник финансирования 19](#_Toc88137992)

[1.9. Порядок финансирования 20](#_Toc88137993)

[1.10. Порядок оформления и предъявления Заказчику результатов работ 20](#_Toc88137994)

[1.11. Порядок внесения изменений и дополнений 20](#_Toc88137995)

[1.12. Перечень терминов, сокращений и обозначений 20](#_Toc88137996)

[2. Назначения, цели и задачи выполнения работ 25](#_Toc88137997)

[2.1. Назначение работ 25](#_Toc88137998)

[2.2. Цели выполнения работ 25](#_Toc88137999)

[2.3. Задачи выполнения работ 25](#_Toc88138000)

[3. Характеристики объекта автоматизации 26](#_Toc88138001)

[3.1. Краткие сведения об объекте автоматизации 26](#_Toc88138002)

[**3.1.1.** **Общие сведения** 26](#_Toc88138003)

[**3.1.2.** **Взаимодействие с внешними смежными информационными системами** 26](#_Toc88138004)

[3.2. Текущее состояние объекта автоматизации 27](#_Toc88138005)

[3.3. Сведения об условиях эксплуатации и характеристиках окружающей среды 27](#_Toc88138006)

[3.4. Общие принципы создания Системы 27](#_Toc88138007)

[4. Требования к выполнению работ 28](#_Toc88138008)

[4.1. Требования к выполнению работ в целом 28](#_Toc88138009)

[**4.1.1.** **Требования к структуре и функционированию системы** 28](#_Toc88138010)

[**4.1.2.** **Требования к численности и квалификации персонала и пользователей Системы и режимах их работы** 31](#_Toc88138011)

[**4.1.3.** **Показатели назначения** 32](#_Toc88138012)

[**4.1.4.** **Требования к надежности** 33](#_Toc88138013)

[**4.1.5.** **Требования к безопасности** 35](#_Toc88138014)

[**4.1.6.** **Требования к эргономике и технической эстетике** 35](#_Toc88138015)

[**4.1.7.** **Требования к эксплуатации, техническому обслуживанию, ремонту и хранению компонентов системы** 35](#_Toc88138016)

[**4.1.8.** **Требования к защите информации** 36](#_Toc88138017)

[**4.1.9.** **Требования по сохранности информации при авариях** 37](#_Toc88138018)

[**4.1.10.** **Требования к патентной чистоте и отчуждаемости результатов работ** 37](#_Toc88138019)

[**4.1.11.** **Требования по стандартизации и унификации** 37](#_Toc88138020)

[**4.1.12.** **Требования информационной безопасности** 38](#_Toc88138021)

[4.2. Требования к функциям (задачам), выполняемым Системой 38](#_Toc88138022)

[**4.2.1.** **Требования к реализации общих функций Системы** 38](#_Toc88138023)

[**4.2.2.** **Требования к управлению текущей базой данных клиентов и отправки маркетинговых предложений** 39](#_Toc88138031)

[**4.2.3.** **Требования к функционалу по взаимоотношениям с партнерами** 42](#_Toc88138043)

[**4.2.4.** **Требования к функциональности по управлению документами и организации взаимодействия** 44](#_Toc88138057)

[**4.2.5.** **Требования к формированию воронки продаж** 45](#_Toc88138066)

[**4.2.6.** **Требования к формированию и выгрузке отчетов** 47](#_Toc88138070)

[**4.2.7.** **Требования к разграничению доступа** 48](#_Toc88138091)

[**4.2.8.** **Требования к работам по интеграции** 49](#_Toc88138093)

[4.3. Требования к видам обеспечения 49](#_Toc88138100)

[**4.3.1.** **Требования к информационному обеспечению** 49](#_Toc88138101)

[**4.3.2.** **Требования к лингвистическому обеспечению** 52](#_Toc88138102)

[**4.3.3.** **Требования к программному обеспечению** 52](#_Toc88138103)

[**4.3.4.** **Требования к техническому обеспечению** 53](#_Toc88138104)

[**4.3.5.** **Требования к телекоммуникационному обеспечению** 53](#_Toc88138105)

[**4.3.6.** **Требования к организационному обеспечению** 54](#_Toc88138106)

[5. Состав и содержание работ 56](#_Toc88138107)

[5.1. График выполнения работ 56](#_Toc88138108)

[6. Порядок контроля и приемки Системы 58](#_Toc88138109)

[6.1. Общие требования к приемке работ по этапам 58](#_Toc88138110)

[6.2. Виды, состав, объем и методы испытаний Системы и ее составных частей 58](#_Toc88138111)

[6.3. Статус приемочной комиссии 60](#_Toc88138112)

[6.4. Сведения о гарантийном обслуживании 60](#_Toc88138113)

[6.5. Порядок выполнения доработок и устранения допущенных Подрядчиком ошибок, выявленных при испытаниях и в период гарантийного обслуживания 61](#_Toc88138114)

[7. Требования к составу и содержанию работ по подготовке объекта автоматизации к вводу Системы в эксплуатацию 62](#_Toc88138115)

[7.1. Развертывание и конфигурирование ПО 62](#_Toc88138116)

[7.2. Изменение объекта автоматизации 62](#_Toc88138117)

[8. Требования к документированию 63](#_Toc88138121)

[8.1. Требования к форме предоставления документации 63](#_Toc88138122)

[9. Требования к Подрядчику 65](#_Toc88138123)

[10. Источники разработки 66](#_Toc88138124)

[10.1. Законодательные и нормативно-правовые акты 66](#_Toc88138125)

[10.2. Международные, государственные и отраслевые стандарты 66](#_Toc88138126)

[Приложение 1. 68](#_Toc88138127)

1. **Общие сведения**
   1. **Полное наименование системы и ее условное обозначение**

Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) в рамках развития проекта RUSSPASS.

Условное обозначение системы: Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), CRM, Система.

* 1. **Шифр темы**

Шифр темы: CRM RUSSPASS

* 1. **Заказчик**

Автономная некоммерческая организация «Проектный офис по развитию туризма и гостеприимства Москвы».

125009, город Москва, ул. Дмитровка Б., д.7/5, стр.1, этаж 5.

* 1. **Подрядчик**

Определяется по результату закупочной процедуры.

* 1. **Пользователи**

- Автономная некоммерческая организация «Проектный офис по развитию туризма и гостеприимства Москвы»

- Органы и организации, располагающие необходимой информацией о туристских ресурсах, туристских продуктах и объектах туристской индустрии города Москвы.

* 1. **Основания для выполнения работ**

Основанием для выполнения работ являются:

* Постановление Правительства Москвы от 25.09.2019г. № 1230-ПП О проекте «Московская цифровая туристская платформа»;
  1. **Сроки выполнения работ**

Срок начала выполнения работ: с даты заключения договора на выполнение работ по созданию. системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) в рамках развития проекта RUSSPASS (далее – Договор).

Срок окончания выполнения работ: 120 (Сто двадцать) календарных дней с даты заключения Договора.

* 1. **Источник финансирования**

Субсидии из бюджета города Москвы.

* 1. **Порядок финансирования**

Порядок финансирования работ определяется действующими нормативными и правовыми актами города Москвы, регулирующими вопросы финансирования расходов городского бюджета, и Договором.

* 1. **Порядок оформления и предъявления Заказчику результатов работ**

Результаты работ передаются Заказчику в порядке и в сроки, приведенные в разделе 5 «Состав и содержание работ».

Требования к составу и оформлению результатов работ приведены в разделе 5 «Состав и содержание работ», разделе 6 «Порядок контроля и приемки Системы» и разделе 8 «Требования к документированию» настоящего Технического задания.

Подрядчик представляет Заказчику результаты работ и подписанный со стороны Подрядчика Акт сдачи-приемки выполненных работ по форме, указанной в Приложении к Договору, являющейся неотъемлемой его частью.

Документация передается на бумажных (два экземпляра) и на машинных носителях (CD/DVD) (один экземпляр). Текстовые документы, передаваемые на машинных носителях, должны быть представлены в форматах, поддерживаемых программным обеспечением Microsoft Office. Язык документации – русский. Состав передаваемых на машинных носителях результатов работ оформляется документом «Ведомость машинных носителей информации».

Все материалы передаются с сопроводительными документами Подрядчика.

Заказчик производит проверку представленных Подрядчиком результатов работ в порядке, предусмотренном Договором и настоящим Техническим заданием.

Если при проверке результатов работ установлены неактуальность, противоречивость, недостоверность либо неполнота результатов, Заказчик возвращает Подрядчику результаты работ на доработку в порядке, определенном Договором, с указанием причин отказа в приемке работ. В этом случае приемка результатов откладывается до момента полного устранения замечаний Заказчика. После устранения замечаний, Подрядчик предъявляет Заказчику доработанные результаты работ на повторную проверку.

* 1. **Порядок внесения изменений и дополнений**

Изменения настоящего Технического задания (далее – ТЗ) не предусмотрены. Детализация и уточнение требований настоящего Технического задания возможны при предварительном и техническом проектировании CRM и могут быть предъявлены в составе Частного технического задания (далее - ЧТЗ). ТЗ в совокупности с ЧТЗ должны составлять полную систему требований к созданию Системы. При этом детализация и уточнение требований в составе ЧТЗ не должны противоречить основным требованиям настоящего ТЗ и приводить к существенному изменению объема работ, предусмотренных Договором.

* 1. **Перечень терминов, сокращений и обозначений**

Перечень сокращений

| **Сокращение** | **Расшифровка** |
| --- | --- |
| BI | Business intelligence, Интеллектуальный анализ данных |
| CMS | Content Management System, Система управления содержимым |
| CRM | Customer Relationship Management, Управление отношениями с клиентами |
| KPI | Key Performance Indicators, Ключевые показатели эффективности |
| QR-код | Quick Response. Код быстрого реагирования |
| RP | RUSSPASS |
| UTM-метка | Urchin Tracking Module, модуль отслеживания Urchin |
| АРМ | Автоматизированное рабочее место |
| АС | Автоматизированная система |
| ГОСТ | Государственный стандарт |
| ДИТ | Департамент информационных технологий |
| ИБ | Информационная база |
| ИС | Информационные системы |
| ИСиР | Информационные системы и ресурсы |
| ИТ | Информационные технологии |
| КТС | Комплекс технических средств |
| КЦ | Контактный центр |
| ОИВ | Орган исполнительной власти |
| ОЭ | Опытная эксплуатация |
| ПО | Программное обеспечение |
| РФ | Российская Федерация |
| СУБД | Система управления базами данных |
| ТЗ | Техническое задание |
| ФИО | Фамилия Имя Отчество |
| ЧТЗ | Частное техническое задание |

Термины и определения

| **Термин** | **Определение** |
| --- | --- |
| e-mail | Электронная почта |
| ID Туриста | Единый идентификатор записи о туристе |
| log-файл | Файл специализированного журнала системных событий или параметров диагностирования, содержащий записи в хронологическом порядке |
| QR-код | Quick Response (код быстрого реагирования) – это двухмерный штрихкод (бар-код), предоставляющий информацию для быстрого ее распознавания с помощью камеры на мобильном телефоне |
| Атрибут (поле) | Составляющая часть структурированной информации об объекте предметной области, хранящейся в составе НСИ. К атрибутам относятся описания, характеристики, признаки объекта и т.п. |
| Билет | Документ, удостоверяющий право пользоваться чем-либо |
| Веб-сервис, электронный сервис | Ресурс сети, имеющий информационное наполнение и (или) функциональные возможности, к которым можно обратиться дистанционно через стандартизированные протоколы и программные интерфейсы |
| Внешняя информационная система | ИС, не входящая в CRM |
| Заказ | сделка, покупка, инвойс или транзакция, факт совершения покупки |
| Информационная система | Консолидированный набор технологических компонентов, сервисов и ресурсов, реализующих функции, необходимые для предоставления услуг |
| Каталог | Структура для хранения данных, содержащая сведения об объектах определенной предметной области, систематизированный в соответствии с правилами, обеспечивающими единообразное представление, сбор, идентификацию, кодирование, регистрацию, хранение, обработку (включая анализ) и распределение учитываемой информации. Обобщенное обозначение структуры для хранения данных, включающее в себя понятия Справочник, Реестр и т.п. |
| Клиент | пользователь, успешно оформивший заказ (сделку) |
| Контент | Содержательное или информационно значимое наполнение информационного ресурса или веб-сайта |
| Модуль | Выделенная часть Системы, описываемая только своими входами и выходами и обладающая определенной цельностью |
| Мероприятие | Разновидность услуги, основной целью которой является посещение места или объекта массового потребления, заслуживающего особого внимания, знаменитого или замечательного чем-либо. Примеры: посещение мест исторических событий, зоопарков, памятников, музеев и галерей, ботанических садов, зданий и сооружений (например, замков, библиотек, бывших тюрем, небоскребов, мостов), национальных парков и заповедников, лесов, парков развлечений, карнавалов и ярмарок, культурных событий и  т. п. |
| ОПО | Общее программное обеспечение |
| Пакет услуг | Набор активностей и транспортных услуг, сформированные в качестве единого предложения Туристу в Системе.  Пакет услуг характеризуется фиксированным набором услуг, тарифом и длительностью пакета услуг, без определения даты посещения. |
| Подсистема | Часть Системы, выделенная по определенному признаку или совокупности признаков (функциональных, структурных), рассматриваемая как единое целое |
| Пользователь | Пользователь CRM |
| Поставщик НСИ | Организация, подразделение, отдельный сотрудник или АС, предоставляющие данные, на основании которых первоначально формируется и впоследствии изменяется содержимое информационных ресурсов НСИ |
| Реестр | Структура хранения данных, описывающая совокупность часто изменяющейся информации определенного вида. |
| Сервис | Услуга, предоставляемая сторонней организацией |
| Система | В данном документе – Система Управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) |
| СПО | Системное программное обеспечение |
| Справочник | Структура хранения данных НСИ, описывающая комплекс сведений, охватывающих определенную отрасль знания и/или практической деятельности, и построенная таким образом, чтобы обеспечить удобство поиска необходимых сведений |
| Технический проект | Комплект проектных документов на АС, разрабатываемый на стадии «Технический проект», утвержденный в установленном порядке, содержащий основные проектные решения по системе в целом, ее функциям и всем видам обеспечения АС и достаточный для разработки рабочей документации на АС (согласно ГОСТ 34.003-90) |
| Тур | Разработанный и организованный туроператором комплекс услуг, предоставляемых туристу.  Тур характеризуется, прежде всего, датой и временем начала и окончания, фиксированным набором услуг и сервисов, программой, фиксированной продолжительностью.  В тур, как правило, входят обеспечение транспортного обслуживания, организация проживания туриста, экскурсионное обслуживание. |
| Услуга | Предлагаемая клиенту в Системе активность, зависимая услуга или транспортная услуга |

1. **Назначения, цели и задачи выполнения работ** 
   1. **Назначение работ**

Назначением работ является создание системы CRM и обеспечение информационного взаимодействия со смежными информационными системами.

В результате выполнения работ Система должна позволять:

* просматривать текущую базу данных клиентов;
* просматривать и формировать аналитические срезы по воронке продаж клиентов;
* хранить и анализировать данные по партнерам;
* организовывать взаимодействие с партнерами;
* обеспечивать функцию управления электронными документами (хранение, контроль параметров, согласование);
* обеспечивать средствами постановки и контроля исполнения задач пользователями системы;
* формировать аналитическую отчетность по клиентам и партнерам;
* отправлять маркетинговые предложения клиентам в виде уведомлений;
* выгружать данные по отчетам воронки продаж.
  1. **Цели выполнения работ**

Основной целью работ является автоматизация процессов управления взаимоотношениями с клиентами и партнерами в рамках развития туристской платформы RUSSPASS.

Обеспечением достижения целей будет являться:

* полнота реализации требований к функциям, входящим в состав Системы, определенным в разделе 4.2 настоящего ТЗ;
* полнота эксплуатационной документации Системы в соответствии с составом, определенным в разделе 8 настоящего ТЗ;
* ввод создаваемой Системы в эксплуатацию.
  1. **Задачи выполнения работ**

В рамках ТЗ должны быть решены следующие задачи:

* предварительное и техническое проектирование функциональных возможностей и механизмов интеграции;
* разработка функциональных возможностей Системы;
* разработка механизмов интеграции Системы;
* проведение испытаний;
* подготовка системы к эксплуатации;
* гарантийное обслуживание.

1. **Характеристики объекта автоматизации**
   1. **Краткие сведения об объекте автоматизации**
      1. **Общие сведения**

Объектом создания является Система CRM – комплексная информационная система. По виду автоматизированной деятельности CRM относится к системам генерации, сбора, хранения, обработки и передачи информации.

Объектами автоматизации CRM являются следующие бизнес-процессы:

* Формирование и просмотр базы клиентов;
* Отправка маркетинговых предложений клиентам;
* Формирование и просмотр базы партнеров;
* Взаимодействие с партнерами;
* Согласование документов в электронном виде;
* Процессы взаимодействия внутри подразделений Заказчика;
* Формирование аналитической отчетности по клиентам и партнерам;
* Формирование воронки продаж и получение аналитических срезов по ней;
* Выгрузка отчетных данных по отчетам воронки продаж.
  + 1. **Взаимодействие с внешними смежными информационными системами**

В CRM должно быть обеспечено информационное взаимодействие с внешними смежными информационными системами согласно перечню, приведенному в таблице ниже (см. Таблица 1).

**Таблица 1 - Внешние смежные информационные системы, взаимодействующие с CRM**

| **№ п/п** | **Внешняя смежная информационная система** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Краткое название** | **Полное название** | **Краткое описание** |
| 1. 1   1 | Яндекс Метрика | Яндекс Метрика | Сервис компании Яндекс, предназначенный для оценки посещаемости веб-сайтов и анализа поведения пользователей. |
| 2 | AppMetrica | Яндекс Апп Метрика | платформа для аналитики и маркетинга мобильных приложений. |

* 1. **Текущее состояние объекта автоматизации**

Требуется доработка системы CRM в рамках развития проекта RUSSPASS.

* 1. **Сведения об условиях эксплуатации и характеристиках окружающей среды**

Требования к условиям эксплуатации не предъявляются.

* 1. **Общие принципы создания Системы**

При выполнении работ должны учитываться следующие принципы:

* принцип системности. При декомпозиции должны быть установлены такие связи между структурными элементами Системы, которые обеспечивают цельность Системы и их взаимодействие с другими системами;
* принцип развития (открытости). Исходя из перспектив развития объекта автоматизации, Система должна создаваться с учетом возможности пополнения и обновления функций и состава подсистем без нарушения ее функционирования;
* принцип совместимости. Должны быть реализованы информационные интерфейсы, благодаря которым Система может взаимодействовать с другими системами в соответствии с установленными правилами;
* принцип стандартизации (унификации). Должны быть рационально применены типовые, унифицированные и стандартизованные элементы, проектные решения, пакеты прикладных программ, комплексы, компоненты;
* принцип эффективности. Должно быть достигнуто рациональное соотношение между затратами на создание Системы и целевыми эффектами, включая конечные результаты, получаемые в результате автоматизации;
* принцип развития (модифицируемости). Система должна обеспечивать возможность развития, расширения и интеграции с другими системами. Технические решения, используемые на этапах проектирования и реализации подсистем должны позволять минимизировать трудозатраты по модернизации, необходимые в связи с принятием новых нормативно-правовых актов, приводящих к изменению технологического процесса;
* принцип относительной независимости Системы (принцип модульности). Система должна быть реализованы как совокупность отдельных максимально независимых функциональных модулей;
* принцип санкционированного доступа к информации. Система должна обеспечивать санкционированный доступ к информации. Система должна иметь функции администрирования, которые позволяют устанавливать пользователям права доступа к информации.

1. **Требования к выполнению работ**
   1. **Требования к выполнению работ в целом**
      1. **Требования к структуре и функционированию системы**

CRM должна основываться на клиент-серверной архитектуре системы, состоящей из следующих уровней иерархии (см.Рисунок 1):

* уровень данных – обеспечивает хранение данных;
* уровень приложений – обеспечивает реализацию логики предметной области;
* уровень презентации – обеспечивает взаимодействие с клиентскими приложениями.



Рисунок 1 – Клиент-серверное приложение

* + - 1. **Информационный обмен между компонентами Системы**

Требований к взаимодействию компонент не предъявляется.

* + - 1. **Информационный обмен со смежными системами**

При выполнении работ по созданию CRM должно быть обеспечено информационное взаимодействие с внешними смежными информационными системами.

Решения по способам и средствам связи для информационного обмена между Системой и внешними смежными информационными системами должны быть согласованы с Заказчиком и приведены Подрядчиком на этапе предварительного и технического проектирования CRM в составе документа «Частное техническое задание на CRM». В том числе должны быть указаны:

* состав взаимодействующих внешних смежных информационных систем;
* состав передаваемой информации, ее форматы и направления передачи данных;
* требования к протоколам информационного обмена и их составу.
  + - 1. **Требования к режимам функционирования Системы**

Функционирование Системы должно быть реализовано в режимах:

* штатный режим;
* профилактический режим;
* аварийный режим.

Решения по способам и средствам перехода (перевода) CRM из одного режима функционирования в другой должны быть согласованы с Заказчиком и приведены Подрядчиком на этапе техно-рабочего проектирования CRM в составе соответствующей документации. В том числе должны быть указаны:

* требования к режимам функционирования и их характеристики;
* требования к составу и форматам информационных сообщений Системы для режимов функционирования.
  + - * 1. ***Штатный режим***

Данный режим является основным режимом функционирования CRM.

Режим характеризуется:

* установкой и настройкой программных и технических средств CRM в соответствии с эксплуатационной документацией на Систему;
* функционированием в штатных (нормальных) режимах внешних и внутренних смежных систем, от которых зависит функционирование CRM.

В штатном режиме функционирования CRM должно быть обеспечено выполнение следующих требований:

* исправно работают серверные программные и технические средства Системы согласно установленным показателям назначения и надежности CRM;
* исправно работают программные и технические средства АРМ персонала (пользователей и администраторов) Системы в течение режима рабочего времени, установленного правилами внутреннего трудового распорядка Заказчика;
* Система обеспечивает выполнение своих функций и показателей назначения в полном объеме;
* обеспечена возможность перевода Системы в профилактический режим функционирования.
  + - * 1. ***Профилактический режим***

Данный режим функционирования предназначен для выполнения работ по сопровождению и техническому обслуживанию комплекса средств автоматизации CRM.

Режим характеризуется:

* временной недоступностью отдельных функций Системы;
* временным снижением или невыполнением отдельных показателей назначения Системы;
* функционированием в штатных (нормальных) режимах внешних и внутренних смежных систем, от которых зависит функционирование CRM.

В профилактическом режиме функционирования CRM должно быть обеспечено выполнение следующих требований:

* возможность выполнения работ по сопровождению комплекса средств автоматизации CRM:
  + изменение (модификация) программных и (или) технических средств и соответствующей документации Системы;
  + проверка внесенных изменений и подтверждение работоспособности измененной Системы;
* возможность выполнения регламентного, профилактического и других видов технического обслуживания, предусмотренных в эксплуатационной документации на Систему;
* возможность перевода Системы в штатный режим функционирования;
* пользователям CRM отображается информационное сообщение, содержащее следующую информацию:
  + о нахождении Системы в профилактическом режиме функционирования;
  + об ограничениях доступности функций и снижении (не выполнении) показателей назначения Системы;
  + о прогнозируемом времени перехода Системы в штатный режим функционирования.
    - * 1. ***Аварийный режим***

Данный режим функционирования предназначен для выполнения работ по устранению отказов компонентов комплекса средств автоматизации CRM.

Режим характеризуется:

* отказом одного или нескольких компонентов программных и (или) технических средств Системы;
* недоступностью функций Системы;
* невыполнением показателей назначения Системы;
* недоступностью функций одной или нескольких внешних и внутренних смежных систем, от которых зависит функционирование CRM.

В аварийном режиме функционирования CRM должно быть обеспечено выполнение следующих требований:

* возможность выполнения работ по обнаружению, идентификации и устранению причин:
  + отказов компонентов комплекса средств автоматизации CRM;
  + недоступности функций внешних и внутренних смежных систем, от которых зависит функционирование CRM;
* возможность перевода Системы в штатный режим функционирования;
* пользователям CRM отображается информационное сообщение, содержащее следующую информацию:
  + о нахождении Системы в аварийном режиме функционирования;
  + краткое описание произошедшей аварии;
  + перечень возможных дальнейших действий по сохранению данных и корректному завершению работы с Системой.
    - 1. **Требования по диагностированию Системы**

При выполнении работ по созданию Системы для диагностирования состояния Системы должны быть использованы средства мониторинга:

* эксплуатируемые на объекте Заказчика;
* встроенные в общее программное обеспечение — операционные системы, СУБД.

В Системе должно быть реализовано протоколирование (журналирование), обеспечивающее:

* сбор сведений о системных событиях и значениях параметров диагностирования – метрик в специализированных журналах – log-файлах;
* хранение данных в log-файлах не менее 31 (тридцати одного) календарного дня;
* представление данных в log-файлах в формате, необходимом для их обработки средствами мониторинга.
  + - 1. **Перспективы развития и модернизации Системы**

Архитектура Системы должна быть разработана с учетом возможности дальнейшего развития при изменении условий функционирования CRM в ходе ее эксплуатации:

* нормативно-правовой базы;
* процессов управления и технологических процессов;
* количества и методов решения основных задач.

В Системе должна быть обеспечена возможность вертикального, горизонтального масштабирования и расширения функциональных возможностей комплекса средств автоматизации без перебоев в функционировании Системы:

* производительность не меняется при увеличении нагрузки;
* расширение модели данных и увеличение предельно возможного объема хранимых данных;
* расширение состава функций для пользователей;
* расширение возможностей интеграции со смежными информационными системами;
* развитие инструментальных средств разграничения доступа и обеспечения информационной безопасности;
* сокращение негативного воздействия «человеческого» фактора в процессах ввода данных и управления информационными потоками.

Перспективы развития и модернизации должны быть согласованы с показателями назначения Системы, приведенными в разделе 4.1.3 настоящего ТЗ.

* + 1. **Требования к численности и квалификации персонала и пользователей Системы и режимах их работы**
       1. **Требования к численности персонала Системы**

Требования к категориям и численности персонала, обслуживающего CRM, должны быть уточнены в соответствующих документах на этапе техно-рабочего проектирования.

Обслуживание Системы должно производиться обслуживающим персоналом. Состав персонала Системы должен быть сформирован на основании нормативных документов Российской Федерации, Трудового кодекса и нормативно-распорядительных документов Правительства Москвы.

* + - 1. **Требования к квалификации персонала, порядку его подготовки и контроля знаний и навыков**

Персонал Системы должен обладать квалификацией, обеспечивающей, как минимум:

* базовые навыки работы на персональном компьютере с современными операционными системами (клавиатура, мышь, управление окнами и приложениями, файловая система);
* базовые навыки использования интернет-браузера (настройка типовых конфигураций, установка подключений, доступ к веб-сайтам, навигация, работа с электронными и веб-формами и другими типовыми интерактивными элементами веб-интерфейса);
* базовые навыки работы с офисными приложениями и электронной почтой;
* знание основ информационной безопасности.

Перед работой с Системой персонал должен ознакомиться с эксплуатационной документацией на Систему. Дополнительное обучение не требуется.

* + - 1. **Требуемый режим работы персонала Системы**

Для обеспечения функционирования CRM режим работы персонала должен быть определен в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и требованиями настоящего ТЗ.

* + 1. **Показатели назначения**
       1. **Степень приспособляемости системы к изменению процессов и методов управления к отклонению параметров объекта управления**

При выполнении работ по созданию CRM должны быть обеспечены возможности приспособления к следующим изменениям процессов и методов управления объекта автоматизации в ходе эксплуатации Системы:

* увеличение числа решаемых в CRM задач и расширение функциональности Системы;
* изменение состава и количества расчетных показателей;
* изменения применяемых расчетных алгоритмов;
* увеличение и изменение состава и количества поставщиков и потребителей информации;
* увеличение и изменение состава получаемой и предоставляемой информации, а также форм и способов ее получения и предоставления.
  + - 1. **Допустимые пределы модернизации и развития системы**

Возможности модернизации и развития CRM должны быть обеспечены в следующих допустимых пределах:

* сохранение без нарушений:
  + основного целевого назначения Системы;
  + управляемости процессов модернизации, развития и эксплуатации Системы.
* сохранение возможности принятия решений на основании информации, включенной в Систему:
  + без усложнения восприятия (получения) информации;
  + без затруднения выполнения процессов принятия решений.
* сохранение вероятностно-временных характеристик (эксплуатационных показателей назначения) Системы без нарушений при расширении функциональности CRM и увеличении объема получаемой, обрабатываемой и предоставляемой информации.
  + - 1. **Вероятностно-временные характеристики, при которых сохраняется целевое назначение системы**

При выполнении работ по созданию CRM должно быть обеспечено достижение следующих вероятностно-временных характеристик (эксплуатационных показателей) Системы:

* максимальное время обработки запроса смежной информационной системы — не более 15000 (пятнадцати тысяч) милисекунд;
* максимальное время отклика на действия пользователя при скорости передачи данных 100 Мбит/сек не более 30000 (тридцати тысяч) милисекунд:
  + при выполнении функций, не требующих обработки больших массивов информации — не более 10 (десяти) секунд;
  + при выполнении функций, требующих обработки больших массивов информации (в том числе сложных поисковых запросов) — от 1 (одной) до 3 (трех) минут;
  + генерация отчета — не более 5 (пяти) минут, если дольше, то выводится сообщение "оставьте почту результаты пришлем в нужном формате".
    1. **Требования к надежности**
       1. **Состав и количественные значения показателей надежности для Системы в целом**

После выполнении работ по Договору должно быть обеспечено достижение показателей надежности Системы, которые приведены в таблице ниже (см. Таблица 2).

**Таблица 2 - Показатели надежности Системы и их значения**

| **Показатель** | **Значение** | **Примечание** |
| --- | --- | --- |
| Средняя наработка на отказ (Тно) | не менее 980 час. | Время между отказами Системы |
| Среднее время восстановления (Тв, RTO) | не более 4 час. | Время восстановления работоспособности Системы после отказа при условии сохранения работоспособности технических средств и соблюдении требований по сохранности информации |
| Среднее время технического обслуживания (Тто) | не более 16 час. | Время планового технического обслуживания и выполнения профилактических работ |
| Среднее время сохранности данных (Тсд, RPO) | не более 48 час. | Допустимый период времени, за который могут быть утрачены данные |
| Коэффициент готовности (Кг) | 0,996 | Вероятность исправности системы в любой произвольно выбранный момент времени в промежутках между плановым техническим обслуживанием:  Кг = Тно / (Тно + Тв) |
| Коэффициент технического использования (Кти) | 0,980 | Вероятность работоспособности системы в любой произвольно выбранный момент времени:  Кти = Тно / (Тно + Тв + Тто) |

* + - 1. **Перечень аварийных ситуаций, приводящих к отказу или сбою Системы и (или) ее компонентов**

Работоспособность Системы и сохранность в ней информации должны быть обеспечены при возникновении следующих аварийных ситуаций:

* отказы в системе электроснабжения:
  + отказы технических средств Системы.;
  + полное отключение электроэнергии.
* отказы комплекса технических средств:
  + отказы серверного оборудования;
  + отказы сетевого, телекоммуникационного оборудования и каналов связи;
  + отказы оборудования резервного копирования информации;
* отказы программных средств:
  + отказы общего ПО;
  + отказы специального ПО;
* отказы в результате ошибок обслуживающего персонала.
  + - 1. **Требования к надежности программного обеспечения**

При создании CRM должно быть обеспечено выполнение следующих общих требований к ПО Системы:

* отсутствие единой точки отказа - элемента, отказ которого приводит к потере работоспособности CRM в целом;
* наличие средств резервирования (структурного, информационного, временного, функционального);
* наличие средств автоматического контроля и диагностирования;
* использование средств виртуализации в сочетании с отказоустойчивыми кластерами;
* контроль и сохранение целостности данных на уровне СУБД.
* автоматическое восстановление работоспособности ПО Системы:
  + при штатном перезапуске технических средств;
  + после сбоя технических средств, вызвавших перезагрузку операционной системы.
  + при штатной перезагрузке операционной системы.
  + после сбоя программных средств ОПО, вызвавших перезагрузку операционной системы.
* наличие средств контроля и обработки ошибочных действий пользователя;
* протоколирование операций Системы в объеме, необходимом для обеспечения требуемого уровня надежности.
  + - 1. **Требования к методам оценки и контроля показателей надежности**

Показатели надежности должны контролироваться и оцениваться на всем протяжении жизненного цикла Системы в соответствии с требованиями ГОСТ 24.701-86. Единая система стандартов автоматизированных систем управления. Надежность автоматизированных систем управления.

* + 1. **Требования к безопасности**

Требования не предъявляются.

* + 1. **Требования к эргономике и технической эстетике**

В АРМ пользователей CRM должны быть реализованы следующие требования по эргономике и технической эстетике:

* для взаимодействия пользователя с Системой должен быть использован визуальный графический интерфейс, который соответствует современным эргономическим требованиям и обеспечивает удобный доступ к основным функциям и операциям;
* основным языком графического интерфейса для взаимодействия с пользователем должен быть русский язык;
* для запуска операций и (или) получения доступа к элементам экранных форм АРМ преимущественно должен быть использован манипулятор типа «мышь» или сенсорная панель;
* для ввода информации в поля ввода экранных форм АРМ преимущественно должна быть использована клавиатура;
* графический интерфейс пользователя должен быть реализован как набор взаимосвязанных экранных форм:
  + выполненных в едином графическом стиле с унифицированным расположением основных (типовых) элементов ввода данных, управления и навигации;
  + с типовой реакцией на действия оператора (наведение указателя «мыши», переключение фокуса, выделение/выбор объекта, нажатие кнопки) над схожими элементами интерфейса.
    1. **Требования к эксплуатации, техническому обслуживанию, ремонту и хранению компонентов системы**
       1. **Условия и режим эксплуатации программных и технических средств Системы**

Условия эксплуатации комплекса технических средств Заказчика должны соответствовать условиям эксплуатации группы 2 ГОСТ 21552-84. «Средства вычислительной техники. Общие технические требования, приемка, методы испытаний, маркировка, упаковка, транспортирование и хранение».

Основные параметры АРМ пользователей и эксплуатирующего персонала должны соответствовать требованиям к типу персонального компьютера ПМ5   
ГОСТ 27201-87. «Машины вычислительные электронные персональные. Типы, основные параметры, общие технические требования».

Порядок эксплуатации, периодичность и виды технического обслуживания компонентов технического обеспечения CRM, в том числе допустимость работы без обслуживания, определяются Заказчиком в соответствии с требованиями технической документации производителей технических средств.

Порядок эксплуатации, периодичность и виды технического обслуживания компонентов программного обеспечения CRM должны быть определены в эксплуатационной документации на Систему.

Для испытаний и эксплуатации CRM Заказчиком должны быть предусмотрены следующие экземпляры Системы:

* Эталонная платформа - предназначена для проведения испытаний Системы, в том числе тестирования обновлений версий ОПО и СПО;
* Промышленная платформа — предназначена для постоянной (промышленной) эксплуатации Системы.

Версии ОПО, версии сборок СПО и настройки, не связанные с IP-адресацией и URL веб-сервисов, должны быть идентичны на обоих платформах Заказчика.

Любые изменения или обновления версий ОПО и СПО на эталонной платформе Системы Заказчика должны применяться только в случае успешного проведения аналогичных работ на тестовой платформе Подрядчика.

Обновление версий ОПО и СПО на эталонной платформе Системы Заказчика может осуществляться специалистами Подрядчика. Заказчик должен обеспечить удаленный доступ к компонентам (серверам) своей эталонной платформы Системы для технических специалистов (разработчиков и тестировщиков) Подрядчика с правами доступа, необходимыми для осуществления функций управления (администрирования) и тестирования.

* + - 1. **Предварительные требования к допустимым площадям для размещения персонала Системы**

Требования к допустимым площадям для размещения персонала Системы не предъявляются.

* + - 1. **Требования по количеству, квалификации обслуживающего персонала и режимам его работы**

Требования по количеству, квалификации обслуживающего персонала и режимам его работы приведены в разделе 4.1.2 настояще

го Технического задания.

* + - 1. **Требования к составу, размещению и условиям хранения комплекта запасных изделий и приборов**

Требования к составу, размеще

нию и условиям хранения комплекта запасных изделий и приборов не предъявляются.

* + 1. **Требования к защите информации**

При техническом проектировании должны быть определены и отражены решения по обеспечению информационной безопасности в Системе. Указанные решения должны определять средства защиты информации в части:

* идентификации и аутентификации пользователей Системы;
* минимизации прав доступа;
* разграничения доступа, на основании ролевой модели;

1. **Порядок контроля и приемки Системы**
   1. **Общие требования к приемке работ по этапам**

Сдача-приемка выполненных работ по созданию Системы:

* осуществляется по предъявлению Подрядчиком результатов выполненных работ в соответствии с условиями Договора и, при проведении испытаний, утвержденных Сторонами соответствующих протоколов и актов, предусмотренных в разделе 5 настоящего ТЗ;
* завершается оформлением акта сдачи-приемки выполненных работ, подписанного Подрядчиком и утвержденного Заказчиком.
* Документация CRM и другие результаты работ передаются Заказчику в порядке, определенном в разделе 5 настоящего ТЗ.

Разработка отчетной документации выполняется в соответствии с графиком выполнения работ (раздел 5.1, Таблица 8 настоящего ТЗ). Исключение составляет ЧТЗ на выполнение работ по созданию CRM, детализирующее требования к функционалу. Данный документ должен быть разработан Подрядчиком и согласован с Заказчиком в течении 20 календарных дней со дня заключения Договора.

При приемке отчетной документации Заказчиком производится проверка соответствия требованиям к документированию (см. раздел 8). Если в результате выполненных проверок установлены несоответствие требованиям к документации или неактуальность, противоречивость либо неполнота сведений, представленных в отчетной документации, Заказчик в порядке, определенном Договором, возвращает Подрядчику указанные отчетную документацию на доработку с указанием причин отказа в приемке.

В случае отсутствия замечаний к представленным отчетным документам, Заказчик утверждает их подписью уполномоченного представителя.

В процессе приемки этапа работ должна быть выполнена проверка его соответствия требованиям настоящего ТЗ и ЧТЗ.

Приемка выполненных работ производится с учетом требований постановления Правительства Москвы от 25.09.2019г. № 1230-ПП О проекте «Московская цифровая туристская платформа» и соглашения о взаимодействии в рамках реализации проекта «Московская цифровая туристская платформа» от 01.11.2019 г. № 17-АНО/11-19.

Испытания CRM должны быть организованы и проведены:

* в соответствии с ГОСТ 34.603-92 Информационная технология. Виды испытаний автоматизированных систем;
* на основании соответствующей программы и методики испытаний, подготовленной Подрядчиком и утвержденной Заказчиком;
* в сроки, установленные Графиком выполнения работ (раздел 5.1, Таблица 8 настоящего ТЗ).
  1. **Виды, состав, объем и методы испытаний Системы и ее составных частей**

Испытания должны быть организованы и проведены с учетом рекомендаций

ГОСТ 34.603-92 «Информационная технология (ИТ). Виды испытаний автоматизированных систем».

С целью проверки соответствия создаваемой Системы требованиям настоящего ТЗ должны быть проведены следующие виды испытаний:

* предварительные испытания;
* опытная эксплуатация;
* приемочные испытания.

Даты и сроки проведения испытаний устанавливаются Заказчиком в пределах сроков, определенных Графиком выполнения работ (раздел раздел 5.1, Таблица 8 настоящего ТЗ).

Программа и методика испытаний должна описывать порядок, методики и контрольные примеры, которые обеспечивают:

* полную проверку полноты реализации, качества и устойчивой работы функций и процедур по перечню, определенному в разделе 4.2 настоящего ТЗ;
* проверку соответствия прочим требованиям настоящего ТЗ, предусмотренным нормативно-техническими документами, путем экспертной оценки на основании анализа документации, а при необходимости — исходного кода программ и представленных Подрядчиком справочных материалов.

Опытная эксплуатация проводится в соответствии с документом «Программа и методика опытной эксплуатации», разрабатываемым в соответствии с ГОСТ 34.603. Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды испытаний автоматизированных систем.

Результаты опытной эксплуатации, включая замечания, отражаются в Отчете о проведении опытной эксплуатации и Журнале опытной эксплуатации, которые являются приложением документа «Программа и методика опытной эксплуатации». Факт устранения замечаний фиксируется в Акте о завершении опытной эксплуатации.

Программа и методика приемочных испытаний разрабатывается с учетом результатов опытной эксплуатации, при этом проверки Системы в части не устраненных высококритичных недостатков реализации Системы, выявленных в процессе опытной эксплуатации, выносятся в специальный раздел документа «Программа и методика приемочных испытаний»

До проведения приемочных испытаний Подрядчик направляет Заказчику с сопроводительным письмом отчетную документацию в составе, указанном в разделе 5 настоящего ТЗ.

Объем и методы приемочных испытаний должны быть определены в документе «Программа и методика приемочных испытаний CRM», разработанном Подрядчиком и утвержденном Заказчиком до начала проведения испытаний.

Программы и методики испытаний в части тестов для проверки функций создаваемых подсистем CRM должны содержать ссылки на соответствующие разделы ТЗ, а также ссылки на соответствующие разделы документов технической и эксплуатационной документации, определенной разделе 5 настоящего ТЗ.

Приемочные испытания должны быть проведены приемочной комиссией, формируемой Заказчиком. Состав приемочной комиссии и сроки проведения испытаний утверждаются приказом Заказчика.

Результаты проверок в ходе проведения приемочных испытаний должны быть зафиксированы в Протоколе приемочных испытаний. Как недостатки реализации оформляются исключительно выявленные отклонения от требований настоящего ТЗ. Допускается включение в протокол испытаний пожеланий и рекомендаций комиссии по развитию CRM. Наличие пожеланий и рекомендаций не влияет на процесс передачи создаваемой Системы в промышленную эксплуатацию и не является основанием для отказа в подписании Акта о готовности к эксплуатации.

В Протоколе приемочных испытаний должны быть сделаны заключения:

* о соответствии (несоответствии) созданной Системы требованиям настоящего ТЗ;
* о готовности (неготовности) созданной Системы к вводу в постоянную (промышленную) эксплуатацию;

Приемочные испытания должны быть завершены оформлением Акта о готовности к эксплуатации.

Все замечания к создаваемой Системе, обнаруженные в процессе выполнения приемочных испытаний, должны быть устранены Подрядчиком до окончания приемочных испытаний.

В случае значительного отклонения Системы от требований настоящего ТЗ, Заказчиком могут быть установлены сроки проведения повторных приемочных испытаний в пределах сроков выполнения работ в соответствии с Графиком выполнения работ (разделе раздел 5.1, Таблица 8 настоящего ТЗ).

* 1. **Статус приемочной комиссии**

Предусмотренные испытания проводятся комиссией, формируемой Заказчиком на основании внутреннего распорядительного документа).

В состав комиссии включаются представители Заказчика, а также представители других организаций и ведомств согласно Соглашению о взаимодействии от 01.11.2019 № 17-АНО/11-19.

* 1. **Сведения о гарантийном обслуживании**

Гарантийное обслуживание проводится Подрядчиком на протяжении 12 (двенадцати) месяцев с даты подписания Сторонами Итогового акта сдачи-приемки выполненных работ.

Во время гарантийного обслуживания Подрядчик должен гарантировать функционирование ПО созданной Системы в соответствии с показателями назначения и надежности. При этом допускаются незначительные отклонения значений показателей, которые не создают препятствий для получения положительных результатов от эксплуатации Системы.

Подрядчик не гарантирует отсутствие недостатков или сбоев в работе на клиентских рабочих местах, возникающих по причине несоответствия программных средств рабочего места требованиям, предъявляемым к характеристикам клиентских рабочих мест (раздел 4.3.3 настоящего ТЗ).

Подрядчик обязуется обеспечить консультирование специалистов эксплуатирующей организации и пользователей по телефону и по электронной почте в течение всего периода гарантийного обслуживания. При этом обращения специалистов эксплуатирующей организации, затрагивающие технические ошибки (дефекты) и нештатные ситуации в работе Системы, должны быть обработаны не позднее двух рабочих дней с момента обращения.

В случае наличия замечаний к работе Системы в период гарантийного обслуживания Подрядчик обязуется выпустить обновление Системы и предоставить Заказчику соответствующую техническую и эксплуатационную документацию.

* 1. **Порядок выполнения доработок и устранения допущенных Подрядчиком ошибок, выявленных при испытаниях и в период гарантийного обслуживания**

Недостатки и ошибки в реализации Системы, а также уязвимости Системы, выявленные в ходе проведения испытаний, должны быть устранены Подрядчиком в рамках выполнения работ по Договору. Сроки устранения замечаний и реализации рекомендаций, данных приемочной комиссией в ходе испытаний, определяются в Протоколе комплексных предварительных испытаний, Протоколе автономных предварительных испытаний.

Недостатки и ошибки в реализации Системы, а также уязвимости Системы, выявленные во время эксплуатации в период до окончания срока гарантийного обслуживания, должны быть устранены Подрядчиком:

* в рамках очередного обновления Системы;
* в рамках внеочередного экстренного обновления в случае, если обнаруженные ошибки препятствуют или ограничивают эксплуатацию Системы в штатном режиме.

При необходимости внесения изменений, связанных с устранением замечаний к работе Системы, соответствующая документация на Систему должна быть актуализирована Подрядчиком и предоставлена Заказчику:

* в рамках выполнения работ по Договору до окончания приемочных испытаний;
* по результатам устранения замечаний в период гарантийного обслуживания до завершения срока гарантийного обслуживания.

Измененяемые компоненты, релизы, дистрибутивы и документация перед применением изменений должны передаваться в том числе через систему контроля версий Заказчика, доступ к которой предоставляется Заказчиком после подписания Договора.

1. **Требования к составу и содержанию работ по подготовке объекта автоматизации к вводу Системы в эксплуатацию**

Для создания условий функционирования объекта автоматизации, при которых гарантируется соответствие создаваемой Системы требованиям настоящего ТЗ и возможность эффективного использования Системы по назначению, должны быть выполнены следующие работы по подготовке объекта автоматизации к вводу в эксплуатацию:

* развертывание и конфигурирование ПО;
* изменение объекта автоматизации.
  1. **Развертывание и конфигурирование ПО**

Система должна быть установлена Подрядчиком на оборудовании, предоставленном Заказчиком. Подрядчиком должен быть установлен передаваемый на машинных носителях дистрибутив СПО и настроена предварительная конфигурация.

В случае необходимости Подрядчиком должны быть установлены обновления, выпущенные по итогам испытаний, если эти обновления не включены в состав дистрибутива.

* 1. **Изменение объекта автоматизации**
     1. **Создание условий функционирования объекта автоматизации, при которых гарантируется соответствие создаваемой системы требованиям**

При выполнении работ по созданию Системы на объекте автоматизации требуется выполнить работы по подготовке к вводу Системы в эксплуатацию. При подготовке к вводу в эксплуатацию Системы Заказчик должен обеспечить выполнение следующих работ:

* определить подразделение и должностных лиц, ответственных за ввод Системы в эксплуатацию;
* обеспечить соответствие помещений и рабочих мест пользователей Системы требованиям, изложенным в настоящем ТЗ.

При подготовке к вводу в эксплуатацию Системы Подрядчик должен обеспечить выполнение следующих работ:

* установка и настройка работоспособной Системы;
* обеспечение пользователям Системы доступа к эксплуатационной документации;
* предоставление доступа к новым функциям, назначение прав доступа;
* выполнение пусконаладочных работ Системы;
* настройка подключения к источникам информационного обмена.
  + 1. **Создание необходимых для функционирования Системы подразделений и служб**

Дополнительный перечень мероприятий, который необходимо осуществить на объекте автоматизации, выявляется в ходе ввода Системы в эксплуатацию.

* + 1. **Сроки и порядок комплектования штатов и обучения персонала**

Комплектование штатов и подразделений, необходимых для функционирования Системы должны быть завершены до начала приемочных испытаний.

Персоналу должен быть обеспечен доступ к эксплуатационной документации.

1. **Требования к документированию**

При выполнении работ по созданию Системы документация на Систему должна быть разработана в составе, указанном в разделе 5 настоящего ТЗ.

При подготовке комплектов и видов документов Подрядчиком должны быть учтены требования государственных и международных стандартов, указанных в разделе 9 настоящего ТЗ.

Документация на Систему должна быть оформлена в соответствии с требованиями ГОСТ 2.105-95 Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам и ГОСТ Р 7.0.97-2016 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД). Организационно-распорядительная документация. на листах формата А4 без рамки, основной надписи и дополнительных граф к ней. Допускается для размещения рисунков и таблиц использование листов формата А3 с подшивкой по короткой стороне листа. Документы объемом более 25 листов должны содержать информационную часть, состоящую из аннотации и содержания.

Документам на Систему должны быть в обязательном порядке присвоены уникальные обозначения (децимальные номера) в соответствии с требованиями ГОСТ 34.201-89. Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем;

При предоставлении Заказчиком шаблонов документов Подрядчик должен разработать документацию на Систему в соответствии с указанными шаблонами. Отклонение от шаблонов допускается по согласованию с Заказчиком в рабочем порядке.

Комплект эксплуатационной документации на Систему должен содержать сведения, достаточные для эксплуатации Системы в соответствии с Положением об эксплуатации автоматизированных информационных систем и ресурсов города Москвы (утвержден Постановлением Правительства Москвы от 07.02.2012 № 26-ПП), а также:

* в части ПО Системы — содержать исчерпывающее описание ПО, обеспечивающее возможность его установки, настройки, эксплуатацию и сопровождение;
* в части КТС Системы — содержать исчерпывающее описание КТС, обеспечивающее развертывание ПО Системы и сопровождение КТС.

Передача исходных кодов ПО и дистрибутивов должна сопровождаться передачей всех необходимых для сборки скриптов, наборов данных, библиотек, компиляторов, интерпретаторов, специальной среды разработки (если сборка может быть выполнена только в среде разработки) и т.п., включая инструкции и другие вспомогательные артефакты, предназначенные для изготовления (подготовки) всех необходимых производственных артефактов, необходимых для развертывания согласно переданной технической и эксплуатационной документации.

* 1. **Требования к форме предоставления документации**

Отчетная документация на Систему, разработанная Подрядчиком при выполнении работ по созданию Системы, должна быть предоставлена Заказчику:

* один экземпляр в электронном виде на машинных носителях (CD и/или DVD):
  + отчетные документы, передаваемые на машинных носителях, должны быть представлены в следующих форматах:
    - текстовые документы — в формате текстового процессора MS Word версии не ниже 2013;
    - табличные документы — в формате редактора таблиц MS Excel версии не ниже 2013;
    - схемы — в формате графического редактора MS Visio версии не ниже 2013;
    - тексты программ — на исходном языке программирования и в машинных кодах;
  + состав передаваемых на машинном носителе отчетных документов должен быть указан в документе «Ведомость машинных носителей информации».
* два экземпляра в печатном виде на бумажном носителе, за исключением исходных кодов ПО и дистрибутивов.
* Отчетная организационно-распорядительная документация, разработанная Подрядчиком при выполнении работ по созданию Системы, должна быть предоставлена Заказчику в 2 (двух) экземплярах в печатном виде на бумажном носителе по форме, согласованной с Заказчиком. Все отчетные документы передаются с сопроводительными документами Подрядчика.

1. **Требования к Подрядчику**

Дополнительные требования к Подрядчику не предъявляются.

1. **Источники разработки**

Для разработки настоящего ТЗ и Системы Подрядчиком должны быть использованы источники, перечень которых приведен в настоящем разделе ТЗ.

* 1. **Законодательные и нормативно-правовые акты**
* информация, информационные технологии и защита информации и персональных данных:
* Федеральный закон от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне»;
* Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
  1. **Международные, государственные и отраслевые стандарты**
* Request for Comments (RFC) — технические спецификации и стандарты глобальной информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:
* RFC 2119. Ключевые слова для обозначения уровня требований в RFC (WSDL Keywords, WSDL Namespaces);
* RFC 2616. Протокол Передачи Гипертекста — HTTP/1.1 (HTTP, HTML, HTTPS);
* RFC 3986. Базовый синтаксис идентификаторов URI;
* RFC 4227. Использование простого протокола доступа к объектам (SOAP) в расширяемом протоколе обмена блоков (BEEP);
* UML 2.4.1 — спецификация:
* ISO ISO/IEC 19505-1-2012. Информационные технологии. Унифицированный язык моделирования группы по управлению объектами (OMG UML). Часть 1. Инфраструктура;
* ISO ISO/IEC 19505-2-2012. Информационные технологии. Унифицированный язык моделирования группы по управлению объектами (OMG UML). Часть 2. Сверхструктура;
* ГОСТ 16504-81. Система государственных испытаний продукции. Испытания и контроль качества продукции. Основные термины и определения;
* ГОСТ 19781-90. Обеспечение систем обработки информации программное. Термины и определения;
* ГОСТ 21552-84. Средства вычислительной техники. Общие технические требования, приемка, методы испытаний, маркировка, упаковка, транспортирование и хранение;
* ГОСТ 27201-87. Машины вычислительные электронные персональные. Типы, основные параметры, общие технические требования;
* ГОСТ 28195-89. Оценка качества программных средств. Общие положения;
* ГОСТ 28806-90. Качество программных средств. Термины и определения;
* ГОСТ 2.051-2013. Единая система конструкторской документации. Электронные документы. Общие положения;
* ГОСТ 2.105-95. Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам;
* ГОСТ 24.701-86. Единая система стандартов автоматизированных систем управления. Надежность автоматизированных систем управления. Основные положения;
* ГОСТ 34.003-90. Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Термины и определения;
* ГОСТ 34.201-89. Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем;
* ГОСТ 34.601-90. Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания;
* ГОСТ 34.602-89. Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы;
* ГОСТ 34.603-92. Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды испытаний автоматизированных систем;
* ГОСТ 6.10.4-84. Унифицированные системы документации. Придание юридической силы документам на машинном носителе и машинограмме, создаваемым средствами вычислительной техники. Основные положения;
* ГОСТ Р 7.0.97-2016. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов;
* ГОСТ Р 51583-2014. Защита информации. Порядок создания автоматизированных систем в защищенном исполнении. Общие положения;
* ГОСТ Р 51624. Защита информации. Автоматизированные системы в защищенном исполнении. Общие требования;
* ГОСТ Р ИСО 14001-2016. Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению;
* Санитарные правила и нормы:
* СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03. Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы;
* СанПиН 2.2.4.3359-16. Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах;
* СанПиН 2.2.4.548-96. Физические факторы производственной среды. Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений.

Приложение 1. Стартовый список клиентских сегментов

| **Сегменты CRM** | **Описание** | **Агрегация** | **Измерение** | **Единица измерения** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Путь покупки** | | | | |
| Успешная оплата Корзина | Все пользователи, совершившие покупки на сайте через Корзину (все способы добавления в корзину должны учитываться) | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Успешная отправка Форма заявки | Все пользователи, отправившие заявку на тур/экскурсию через форму подачи заявки | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Брошенная Корзина | Все пользователи, выбравшие мероприятие, но не завершившие покупку через Корзину (не заполнили данные) | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Брошенная Форма заявки | Все пользователи, заполнившие заявку на тур/экскурсию через форму подачи заявки, но не отправившие заявку | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Планировщики | Все пользователи, воспользовавшиеся планировщиком | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Планировщики покупка Корзина | Все пользователи, воспользовавшиеся планировщиком, и завершившие покупку через корзину | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Не дошедшие до оплаты | Все пользователи заполнившие данные в корзине, но не Оплатившие | День | Абс | Кол-во пользователей |
| **Посещение страниц сайта** | | | | |
| Партнеры | Все посетившие страницу | День | Абс | Кол-во пользователей |
| О проекте | Все посетившие страницу | День | Абс | Кол-во пользователей |
| ЛК | Все пользователи кто авторизовался в ЛК за последние время | День | Абс | Кол-во пользователей |
| **Сервисы** | | | | |
| Отели пользователи | Все пользователи, которые использовали сервис Бронирования Отелей | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Отели Брони | Все пользователи, которые использовали сервис Бронирования Отелей и забронировали Отель | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Авиапользователи | Все пользователи, которые использовали сервис Бронирования Авиабилетов | День | Абс | Кол-во пользователей |
| АвиаБрони | Все пользователи, которые использовали сервис Бронирования Авиабилетов и забронировали билеты | День | Абс | Кол-во пользователей |
| ЖД пользователи | Все пользователи, которые использовали сервис Бронирования ЖД билетов | День | Абс | Кол-во пользователей |
| ЖД Брони | Все пользователи, которые использовали сервис Бронирования ЖД билетов и забронировали билеты | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Аэроэкспресс | Все пользователи, которые использовали сервис Бронирования билетов Аэроэкспресса и забронировали билеты | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Автопутшествия пользователи | Все, кто просматривал авто путешествия | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Автопутшествия покупатели | Все, кто купил авто путешествия | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Пополнение карты тройка | Все, кто пополнил карту тройка | День | Абс | Кол-во пользователей |
| **Интересы** | | | | |
| Театр | Пользователи, которые интересовались данным фильтром | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Выставка | Пользователи, которые интересовались данным фильтром | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Кафе, рестораны | Пользователи, которые интересовались данным фильтром | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Достопримечательности | Пользователи, которые интересовались данным фильтром | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Экскурсии | Пользователи, которые интересовались данным фильтром | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Ярмарки | Пользователи, которые интересовались данным фильтром | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Музеи | Пользователи, которые интересовались данным фильтром | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Концерты | Пользователи, которые интересовались данным фильтром | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Парки | Пользователи, которые интересовались данным фильтром | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Прогулки | Пользователи, которые интересовались данным фильтром | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Мастер классы | Пользователи, которые интересовались данным фильтром | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Дети | Пользователи, которые интересовались данным фильтром | День | Абс | Кол-во пользователей |
| 12+ | Пользователи, которые интересовались данным фильтром | День | Абс | Кол-во пользователей |
| 6+ | Пользователи, которые интересовались данным фильтром | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Спорт | Пользователи, которые интересовались данным фильтром | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Развлечения | Пользователи, которые интересовались данным фильтром | День | Абс | Кол-во пользователей |
| Природа | Пользователи, которые интересовались данным фильтром | День | Абс | Кол-во пользователей |
| **Города** | | | | |
| Разбивка по городам купленных услуг (активностей, ресторанов) | пользователи в разбивке по городам | День | Абс | Кол-во пользователей |

Приложение № 2

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_\_.202\_ г.

*ФОРМА Акта сдачи-приемки выполненных работ*

**Акт**

**сдачи-приемки выполненных работ**

|  |  |
| --- | --- |
| Дата подписания  Акта Заказчиком | Дата составления и подписания  Акта Подрядчиком |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г., Москва | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г., Москва |

**Автономная некоммерческая организация «Проектный офис по развитию туризма и гостеприимства Москвы» (АНО «Проектный офис по развитию туризма  
и гостеприимства Москвы»),** учрежденная Правительством Москвы в лице Комитета по туризму города Москвы (Распоряжение Правительства Москвы от 27 ноября 2018 г. № 804-РП), именуемая в дальнейшем «**Заказчик**», », в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, именуемое в дальнейшем **«Подрядчик»**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны» и каждый в отдельности «Сторона», составили настоящий Акт к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. (далее – Договор) о нижеследующем:

1. В соответствии с условиями Договора Подрядчиком выполнены работы, а Заказчиком приняты работы по этапу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/.

2. Сведения о проведенной экспертизе выполненных работ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

3. Срок выполнения работ по этапу с «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

Фактический срок выполнения работ, принимаемых по настоящему акту, с «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

1. Подрядчику начислена неустойка:

* назначен штраф в соответствии с п.\_\_ Договора в сумме \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копеек.
* пени в соответствии с п.\_\_ Договора в сумме \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копеек.

Или

Неустойка Подрядчику не начисляется.

5. Дополнительные сведения:

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

**Заказчик: Подрядчик:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

М.П. М.П.

*Форма сдачи-приемки выполненных работ согласована:*

|  |  |
| --- | --- |
| **УТВЕРЖДАЮ**  Заказчик | **СОГЛАСОВАНО**  Подрядчик |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ФИО  М.П. |

Приложение № 3

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_\_.202\_ г.

*ФОРМА Акта передачи исключительного права на результат интеллектуальной деятельности*

**Акт**

**передачи исключительного права на результаты интеллектуальной деятельности**

г. Москва «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г

АНО «Проектный офис по развитию туризма и гостеприимства Москвы», именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», учрежденная Правительством Москвы в лице Комитета по туризму города Москвы (Распоряжение Правительства Москвы от 27 ноября 2018 г. № 804-РП), именуемая в дальнейшем «**Заказчик**», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, и **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_)**, именуемое в дальнейшем **«Подрядчик»**, в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны» и каждый в отдельности «Сторона», составили настоящий акт (далее – Акт) к Договору № \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. (далее – Договор) о нижеследующем:

1. В соответствии с Договором Подрядчик передал, а Заказчик принял в полном объеме исключительное право на **[описание]** (далее – РИД).
2. Подрядчик гарантирует, что только он обладает исключительным правом на РИД; при его создании соблюдены требования законодательства Российской Федерации и не нарушены законные права и интересы третьих лиц; в отношении РИД отсутствуют споры и претензии третьих лиц.
3. Одновременно с передачей исключительного права Подрядчик передает, а Заказчик принимает РИД на материальном носителе (DVD-диск, флеш-накопитель).
4. Исключительное право на РИД передается Заказчику в соответствии с условиями Договора и без ограничений.
5. Заказчику с даты подписания Акта принадлежит исключительное право использования РИД любым способом и в любой форме, в том числе способами использования исключительного права, указанными в п. 2 ст. 1270 Гражданского кодекса Российской Федерации, на территории всего мира, в течение всего срока действия исключительных прав, с правом их передачи полностью или частично, без выплаты Подрядчику какого-либо дополнительного вознаграждения и без получения дополнительного согласия Подрядчика осуществлять использование.
6. Все права на интеллектуальную собственность, непосредственно или косвенным образом использованные Подрядчиком, являются и остаются собственностью Заказчика.
7. Подрядчик гарантирует, что им не заключались и не будут заключаться в дальнейшем какие-либо договоры, предусматривающие отчуждение исключительных прав на \_\_\_.
8. Стороны пришли к соглашению, что заключение отдельного договора об отчуждении исключительного права между Подрядчиком и Заказчиком не требуется.
9. Акт составлен в 2 (Двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по 1 (Одному) экземпляру для каждой из Сторон.

|  |  |
| --- | --- |
| Заказчик:  *Наименование организации*  (Должность подписанта)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | Подрядчик:  Наименование организации  (Должность подписанта)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. |

*Форма акта РИД согласована:*

|  |  |
| --- | --- |
| **УТВЕРЖДАЮ**  Заказчик | **СОГЛАСОВАНО**  Подрядчик |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ФИО  М.П. |

Приложение № 4

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_\_.202\_ г.

*ФОРМА Итогового акта сдачи-приемки выполненных работ*

**Итоговый акт**

**сдачи-приемки выполненных работ**

|  |  |
| --- | --- |
| Дата подписания  Акта Заказчиком | Дата составления и подписания  Акта Подрядчиком |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г., Москва | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г., Москва |

**Автономная некоммерческая организация «Проектный офис по развитию туризма и гостеприимства Москвы» (АНО «Проектный офис по развитию туризма  
и гостеприимства Москвы»),** учрежденная Правительством Москвы в лице Комитета по туризму города Москвы (Распоряжение Правительства Москвы от 27 ноября 2018 г. № 804-РП), именуемая в дальнейшем «**Заказчик**», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, именуемое в дальнейшем **«Подрядчик»**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны» и каждый в отдельности «Сторона», составили настоящий Акт к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. (далее – Договор) о нижеследующем:

1. В соответствии с условиями Договора. Подрядчиком выполнены работы, а Заказчиком приняты работы по: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

2. Договором предусмотрено выполнение следующих видов работ:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Ед. изм. | Кол-во | Общая стоимость (руб.) в т.ч. НДС 20% (при наличии) | Качество |
|  |  |  |  |  |
| ИТОГО: |  |  |  |  |

3. Фактически выполнены следующие виды работ, что подтверждено соответствующей отчетной документацией:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Ед. изм. | Кол-во | Общая стоимость (руб.) в т.ч. НДС 20% (при наличии) | Качество |
|  |  |  |  |  |
| ИТОГО: |  |  |  |  |

4. Срок выполнения работ по Договору с «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

Фактический срок выполнения всего объема работ по Договору с «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

1. Подрядчику начислена неустойка:

* назначен штраф в соответствии с п.\_\_ Договора в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копеек.
* пени в соответствии с п.\_\_ Договора в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копеек

Или

Неустойка Подрядчику не начисляется.

1. Сумма, подлежащая уплате Подрядчику, за работы, принятые по настоящему акту (с учетом удержания штрафа и(или) пени \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копеек, в том числе НДС \_\_%\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копеек. *или* НДС не облагается в связи с применением Исполнителем упрощенной системы налогообложения на основании ст. 346.11 НК РФ.

7. Дополнительные сведения:

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

**Заказчик: Подрядчик:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

М.П. М.П.

*Форма Итогового акта сдачи-приемки выполненных работ согласована:*

|  |  |
| --- | --- |
| **УТВЕРЖДАЮ**  Заказчик | **СОГЛАСОВАНО**  Подрядчик |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ФИО  М.П. |

Приложение № 5

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_\_.202\_ г.

**Расчет цены Договора**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование** | **Ед. изм.** | **Кол-во** | **Общая стоимость (руб.) в т.ч. НДС 20% (при наличии)** |
| **1** | Выполнение работ по созданию системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) в рамках развития проекта RUSSPASS | **Работа** | **1** |  |
| **ИТОГО:** | | | |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /**  М.П. | **Подрядчик**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**/**  М.П. |