**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_\_**

**НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО РАЗВИТИЮ СИСТЕМЫ КОМПЛЕКСНОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ «МОСКОВСКАЯ ЦИФРОВАЯ ТУРИСТСКАЯ ПЛАТФОРМА» В ЧАСТИ ПОДСИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ (CRM) (ВТОРАЯ ОЧЕРЕДЬ)**

**г. Москва «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 года**

**Автономная некоммерческая организация «Проектный офис по развитию туризма и гостеприимства Москвы» (АНО «Проектный офис по развитию туризма  
и гостеприимства Москвы»),** 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 развитию комплексной информационной системы «Московская цифровая туристская платформа» в части подсистемы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) (вторая очередь) (далее – «Работы») 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. 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 № 2 к Договору).

Цена Договора 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 в размере 30% от Цены Договора, что составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копеек (далее – Аванс), 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 10 (Десяти) рабочих дней с даты предоставления Подрядчиком оригинала счета. При отсутствии выставленного Подрядчиком оригинала счета на перечисление Аванса последний несет все риски неполучения Аванса, но при этом не освобождается от обязательств по выполнению Работ в рамках Договора.
     2. Окончательный расчет 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 10 (Десяти) рабочих дней с даты подписания Заказчиком Итогового акта сдачи-приемки выполненных Работ по Договору, составленного по форме Приложения № 5 к Договору (далее – Итоговый акт).

2.3. Оригинал счета на окончательный расчет за выполненные и принятые по Договору Работы за вычетом суммы Аванса, ранее оплаченного Заказчиком, Подрядчик направляет Заказчику в 1 (Одном) экземпляре в течение 2 (Двух) рабочих дней с даты принятия Работ Заказчиком, но не ранее указанной даты, **[в случае если Подрядчик является плательщиком НДС]** а также счет-фактуру, выставленную Подрядчиком в соответствии с налоговым законодательством Российской Федерации.

2.4. Цена Договора является твердой.

2.5. 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.

2.6. Обязательства Заказчика по оплате Цены Договора, в том числе по выплате Аванса, считаются исполненными с даты списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.

2.7. Если Работы выполнены Подрядчиком не в полном объеме, а сумма перечисленных Заказчиком Подрядчику денежных средств превышает стоимость принятых Работ, Подрядчик обязан в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты подписания Акта сдачи-приемки выполненных работ перечислить Заказчику сумму излишне уплаченных Заказчиком денежных средств.

2.8. 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.

2.9. 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:

2.9.1. Стороны выражают свое согласие на осуществление Уполномоченным органом и органом государственного финансового контроля проверок соблюдения условий, целей и порядка предоставления Субсидии, предоставленной/получаемой Заказчиком.

2.9.2. 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.

2.9.3. 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.

2.10. 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 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 № 3 к Договору (далее – Акт сдачи-приемки выполненных работ);

- отчетную документацию и материалы по соответствующему этапу, предусмотренные пунктом 5.1 Технического задания, в количестве экземпляров, указанном в пункте 8.1. 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 передачи исключительного права на результаты интеллектуальной деятельности РИД (далее – 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 20 (двадцати) 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 при условии предоставления Подрядчиком необходимых документов для проведения экспертизы. Перечень документов, необходимых для проведения экспертизы Заказчик определяет самостоятельно. Подрядчик не вправе отказать Заказчику в предоставлении таких документов. Срок предоставления документов по запросу Заказчика – не позднее 1 (Одного) рабочего дня с даты направления Заказчиком Подрядчику соответствующего запроса.

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, давать обязательные для выполнения Подрядчиком указания об объеме и ходе выполнения Работ, требовать своевременного устранения выявленных при проверке и/или приемке Работ недостатков, устанавливать срок их устранения.

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 надлежащим образом оформленных 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 в течение 2 (двух) рабочих дней после приостановления выполнения Работ с предоставлением обоснования невозможности выполнения Работ в установленный срок, который рассматривает вопрос о целесообразности и порядке продолжения Работ. С Заказчика не взимается плата за период/периоды, на которые приостанавливалось выполнение Работ (убытки, упущенная выгода и прочие расходы Подрядчика, связанные с такой приостановкой).

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».

5.4.9. Оказывать содействие Заказчику при проведении уполномоченными органами и/или органами государственного финансового контроля проверок соблюдения условий, целей и поляка представления Субсидии, предоставленной/получаемой Заказчиком.

5.4.10. Исполнять иные обязательства, предусмотренные законодательством Российской Федерации и Договором.

**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 непредоставления 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. Размер штрафа устанавливается Договором как процент от Цены Договора.

8.5. 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.

8.6. 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.

8.7. 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.

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

8.9. 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.

8.10. 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.

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

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

8.13. 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.

8.14. 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.

8.15. 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.

8.16. 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 случае одностороннего отказа Стороны от исполнения Договора.

9.2. Расторжение Договора по соглашению Сторон осуществляется в порядке, установленным законодательством Российской Федерации Сторона, которой направлено предложение о расторжении Договора по соглашению Сторон, должна дать письменный ответ, по существу, в срок, не превышающий 5 (Пять) рабочих дней с даты его получения

9.3. 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 и в случае, предусмотренном п. 2.9.3 Договора;
* при нарушении Подрядчиком сроков выполнения Работ, предусмотренных Договором, более чем на 10 (десять) рабочих дней.

9.4. Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора до сдачи ему результата Работ, уплатив Подрядчику документально подтвержденные фактически понесенные им расходы. При этом бремя доказывания того, что расходы были понесены до отказа от Договора и вызваны исполнением или подготовкой его к исполнению, возлагается на Подрядчика.

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 2.9.3 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.

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. Уведомление об одностороннем внесудебном отказе от исполнения Договора направляется другой Стороне по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу фактического местонахождения, указанному в разделе «Адреса, реквизиты и подписи Сторон» Договора. Договор считается расторгнутым с даты получения одной Стороной от другой Стороны уведомления об одностороннем внесудебном отказе от исполнения Договора либо с даты получения Стороной информации об отсутствии Стороны по адресу фактического местонахождения, указанному в Договоре.

При невозможности получения указанных уведомления либо информации датой надлежащего уведомления признается дата по истечении 30 (Тридцати) календарных дней с даты направления уведомления.

9.11. Заказчик вправе потребовать от Исполнителя вернуть перечисленный Аванс после:

* даты расторжения Договора;
* истечения срока действия Договора.

Подрядчик обязан возвратить Заказчику на его расчетный счет, указанный в разделе «Адреса, реквизиты и подписи Сторон» Договора, сумму Аванса, уплаченного Заказчиком Подрядчику в соответствии с Договором, в течение 5 (Пяти) календарных дней с даты расторжения Договора (истечения его срока).

9.12. Если сумма денежных средств, перечисленных Заказчиком Подрядчику по Договору, превышает стоимость принятых Услуг (фактически понесенные расходы), то Подрядчик обязан вернуть Заказчику излишки денежных средств в течение 10 (Десяти) календарных дней с даты получения соответствующего письменного требования от Заказчика.

**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  
«16» июня 2023 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 недостижении 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 15 (пятнадцати) 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 – Расчет цены Договора;

Приложение № 3 – Форма Акта сдачи-приемки выполненных работ;

Приложение № 4 – Форма Акта передачи исключительного права на результат интеллектуальной деятельности;

Приложение № 5 – Форма Итогового акта сдачи-приемки выполненных работ.

**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  ПАО Сбербанк  р/с 40703810838000012693  к/с 30101810400000000225  БИК 044525225  р/с 40703810438000017001  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 03226643450000007300  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) | **Подрядчик**  Адрес местонахождения:  Фактический адрес:  Телефон:  Электронная почта:  ИНН / КПП  р/с  в  к/с  БИК |
| **Должность**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /**  М.П. | **Должность**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**/**  М.П. |

Приложение № 1

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

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на выполнение работ по развитию комплексной информационной системы**

**«Московская цифровая туристская платформа» в части подсистемы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)**

**(вторая очередь)**.

[1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ 17](#_Toc116554643)

[1.1. Полное наименование системы и ее условное обозначение 17](#_Toc116554644)

[1.2. Шифр темы 17](#_Toc116554645)

[1.3. Заказчик 17](#_Toc116554646)

[1.4. Подрядчик 17](#_Toc116554647)

[1.5. Пользователи 17](#_Toc116554648)

[1.6. Основания для выполнения работ 17](#_Toc116554649)

[1.7. Сроки выполнения работ 17](#_Toc116554650)

[1.8. Источник финансирования 17](#_Toc116554651)

[1.9. Порядок финансирования 17](#_Toc116554652)

[1.10. Порядок оформления и предъявления Заказчику результатов работ 17](#_Toc116554653)

[1.11. Порядок внесения изменений и дополнений 18](#_Toc116554654)

[1.12. Перечень терминов, сокращений и обозначений 18](#_Toc116554655)

[2. НАЗНАЧЕНИЯ, ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ 21](#_Toc116554657)

[2.1. Назначение работ 21](#_Toc116554658)

[2.2. Цели выполнения работ 21](#_Toc116554659)

[2.3. Задачи выполнения работ 21](#_Toc116554660)

[3. ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБЪЕКТА АВТОМАТИЗАЦИИ 21](#_Toc116554661)

[3.1. Краткие сведения об объекте автоматизации 21](#_Toc116554662)

[3.1.1. Общие сведения 21](#_Toc116554663)

[3.1.2. Взаимодействие с внешними смежными информационными системами 21](#_Toc116554664)

[3.2. Текущее состояние объекта автоматизации 22](#_Toc116554665)

[3.3. Сведения об условиях эксплуатации и характеристиках окружающей среды 22](#_Toc116554666)

[3.4. Общие принципы развития Системы 22](#_Toc116554667)

[4. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ РАБОТ 24](#_Toc116554668)

[4.1. Требования к выполнению работ в целом 24](#_Toc116554669)

[4.1.1. Требования к структуре и функционированию системы 24](#_Toc116554670)

[4.1.2. Требования к численности и квалификации персонала и пользователей Системы и режимах их работы 27](#_Toc116554671)

[4.1.3. Показатели назначения 27](#_Toc116554672)

[4.1.4. Требования к надежности 28](#_Toc116554673)

[4.1.5. Требования к безопасности 30](#_Toc116554674)

[4.1.6. Требования к эргономике и технической эстетике 30](#_Toc116554675)

[4.1.7. Требования к эксплуатации, техническому обслуживанию, ремонту и хранению компонентов системы 30](#_Toc116554676)

[4.1.8. Требования к защите информации 31](#_Toc116554677)

[4.1.9. Требования по сохранности информации при авариях 32](#_Toc116554678)

[4.1.10. Требования к патентной чистоте и отчуждаемости результатов работ 32](#_Toc116554679)

[4.1.11. Требования по стандартизации и унификации 32](#_Toc116554680)

[4.1.12. Требования информационной безопасности 33](#_Toc116554681)

[4.2. Требования к функциям (задачам), выполняемым Системой 33](#_Toc116554682)

[4.2.1. Требования к реализации общих функций Системы. 33](#_Toc116554683)

[4.2.2. Управление базой данных клиентов 33](#_Toc116554684)

[4.2.3. Управление базой данных партнеров 33](#_Toc116554685)

[4.2.4. Управление базой данных по обращениям 35](#_Toc116554686)

[4.2.5. Отчетность 35](#_Toc116554687)

[4.2.6. Интеграции 35](#_Toc116554688)

[4.3. Требования к видам обеспечения 36](#_Toc116554689)

[4.3.1. Требования к информационному обеспечению 36](#_Toc116554690)

[4.3.2. Требования к программному обеспечению 38](#_Toc116554691)

[4.3.3. Требования к техническому обеспечению 39](#_Toc116554692)

[4.3.4. Требования к телекоммуникационному обеспечению 39](#_Toc116554693)

[4.3.5. Требования к организационному обеспечению 39](#_Toc116554694)

[5. СОСТАВ И СОДЕРЖАНИЕ РАБОТ 41](#_Toc116554695)

[5.1. График выполнения работ 41](#_Toc116554696)

[6. ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ И ПРИЕМКИ СИСТЕМЫ 43](#_Toc116554697)

[6.1. Общие требования к приемке работ по этапам 43](#_Toc116554698)

[6.2. Виды, состав, объем и методы испытаний Системы и ее составных частей 43](#_Toc116554699)

[6.3. Статус приемочной комиссии 45](#_Toc116554700)

[6.4. Сведения о гарантийном обслуживании 45](#_Toc116554701)

[6.5. Порядок выполнения доработок и устранения допущенных Подрядчиком ошибок, выявленных при испытаниях и в период гарантийного обслуживания 45](#_Toc116554702)

[7. ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВУ И СОДЕРЖАНИЮ РАБОТ ПО ПОДГОТОВКЕ ОБЪЕКТА АВТОМАТИЗАЦИИ К ВВОДУ СИСТЕМЫ В ЭКСПЛУАТАЦИЮ 46](#_Toc116554703)

[7.1. Развертывание и конфигурирование ПО 46](#_Toc116554704)

[7.2. Изменение объекта автоматизации 46](#_Toc116554705)

[7.2.1. Создание условий функционирования объекта автоматизации, при которых гарантируется соответствие развиваемой Системы требованиям 46](#_Toc116554706)

[7.2.2. Создание необходимых для функционирования Системы подразделений и служб 46](#_Toc116554707)

[7.2.3. Сроки и порядок комплектования штатов и обучения персонала 47](#_Toc116554708)

[8. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ 47](#_Toc116554709)

[8.1. Требования к форме предоставления документации 47](#_Toc116554710)

[9. ТРЕБОВАНИЯ К ПОДРЯДЧИКУ 48](#_Toc116554711)

[10. ИСТОЧНИКИ РАЗРАБОТКИ 48](#_Toc116554712)

[10.1. Законодательные и нормативно-правовые акты 48](#_Toc116554713)

[10.2. Международные, государственные и отраслевые стандарты 48](#_Toc116554714)

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ
   1. Полное наименование системы и ее условное обозначение

Подсистема управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) комплексной информационной системы «Московская цифровая туристская платформа».

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 является:

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 развитию комплексной информационной системы «Московская цифровая туристская платформа» в части системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) (вторая очередь) (далее – Договор).

Срок выполнения работ: 110 (Сто десять) календарных дней в соответствии с графиком выполнения работ, установленным подпунктом. 5.1 настоящего Технического задания (далее – ТЗ). Срок выполнения работ не включает в себя сроки для сдачи-приемки выполненных работ по этапам, предусмотренные Договором.

* 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 0 «Порядок контроля и приемки Системы» и разделе 8 «Требования к документированию» настоящего ТЗ.

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 ТЗ.

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 ТЗ возможны только после заключения Договора. Детализация и уточнение требований настоящего ТЗ 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 развитию 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.

ЧТЗ предоставляется Подрядчиком Заказчику не позднее 20 календарных дней с даты подписания Договора с сопроводительным документом Подрядчика. Требования к ЧТЗ описаны в разделе 8 настоящего ТЗ.

* 1. Перечень терминов, сокращений и обозначений

Перечень сокращений

| **Сокращение** | **Расшифровка** |
| --- | --- |
| CMS | Content Management System, Система управления содержимым |
| CRM | Customer Relationship Management, Управление отношениями с клиентами |
| АИС | Автоматизированная информационная система |
| АРМ | Автоматизированное рабочее место |
| АС | Автоматизированная система |
| БИК | Банковский идентификационный код |
| ГОСТ | Государственный стандарт |
| ИНН | Идентификационный номер налогоплательщика |
| ИС | Информационные системы |
| ИТ | Информационные технологии |
| КБК | Код бюджетной классификации |
| КЛАДР | Классификатор адресов Российской Федерации |
| КПП | Код причины постановки на учет |
| КСР | Коллективное средство размещения |
| КТС | Комплекс технических средств |
| КХД | Корпоративное хранилище данных |
| НДС | Налог на добавленную стоимость |
| ОКТМО | Общероссийский классификатор территорий муниципальных образований |
| ОПО | Общее программное обеспечение |
| ПО | Программное обеспечение |
| РФ | Российская Федерация |
| СПО | Системное программное обеспечение |
| СУБД | Система управления базами данных |
| ТЗ | Техническое задание |
| ФОС | Форма обратной связи на сайте RUSSPASS (для обращения в службу поддержки) |
| ЧТЗ | Частное техническое задание |
| ЭДО | Электронный документооборот |
| ЭП | Электронная подпись |
| ЮЛ | Юридическое лицо |

Термины и определения

| **Термин** | **Определение** |
| --- | --- |
| log-файл | Файл специализированного журнала системных событий или параметров диагностирования, содержащий записи в хронологическом порядке |
| 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 | Совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств |
| Клиент | Пользователь, успешно оформивший заказ (сделку) |
| Подсистема | Часть Системы, выделенная по определенному признаку или совокупности признаков (функциональных, структурных), рассматриваемая как единое целое |
| Пользователь | Пользователь CRM |
| RUSSPASS | Комплексная информационная система «Московская цифровая туристская платформа» |
| Сервис | Услуга, предоставляемая сторонней организацией |
| Система | В данном документе – подсистема управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) комплексной информационной системы «Московская цифровая туристская платформа» |
| 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 Р 59853-2021 Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Термины и определения) |
| Услуга | Предлагаемая клиенту в Системе активность, зависимая услуга или транспортная услуга |

1. НАЗНАЧЕНИЯ, ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ
   1. Назначение работ

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

В результате выполнения работ Система должна позволять:

- делать триггерные рассылки по данным из КХД;

- формировать аналитические срезы по маркетинговым рассылкам;

- хранить актуальную информацию о партнерах на основе данных в других системах;

- управлять статусами партнеров в смежной системе;

- работать с обращениями пользователей через почту и форму обратной связи.

* 1. Цели выполнения работ

Основной целью работ является автоматизация процессов управления взаимоотношениями с клиентами и партнерами в рамках развития комплексной информационной системы «Московская цифровая туристская платформа».

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 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 развития 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:

* Использование базы клиентов для увеличения конверсии на сайт;
* Отправка триггерных маркетинговых предложений клиентам;
* Управление статусами партнеров;
* Управление обращениями клиентов через почту и форму обратной связи
* Формирование аналитической отчетности по маркетинговым рассылкам.
  + 1. Взаимодействие с внешними смежными информационными системами

В CRM реализовано 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** | **Статус** |
| 1 | Яндекс Метрика | Яндекс Метрика | Сервис компании  Яндекс, предназначенный для оценки посещаемости веб-сайтов и анализа  поведения  пользователей. | Взаимодействие реализовано |
| 2 | AppMetrica | Яндекс Апп Метрика | Платформа для аналитики и маркетинга  мобильных  приложений. | Взаимодействие реализовано |
| 3 | КХД | Корпоративное хранилище данных | Передача данных о партнерах. | Реализация  взаимодействия  в рамках  настоящего ТЗ |
| 4 | ЛКП | Личный кабинет партнера | Получение/передача информации о партнерах | Реализация  взаимодействия  в рамках  настоящего ТЗ |
| 5 | Подсистема процессинга и биллинга | АИС Расчетно-договорной деятельности | Получение информации о клиентах. | Реализация  взаимодействия  в рамках  настоящего ТЗ |
| 6 | CMS | Система управления содержимым | Получение/передача информации по партнерам | Реализация  взаимодействия  в рамках  настоящего ТЗ |
| 7 | ИСПК | Информационная система персональных коммуникаций | Передача информации по рассылкам. | Реализация  взаимодействия  в рамках  настоящего ТЗ |

* 1. Текущее состояние объекта автоматизации

В настоящий момент Система реализована и введена в эксплуатацию в рамках развития комплексной информационной системы «Московская цифровая туристская платформа».

* 1. Сведения об условиях эксплуатации и характеристиках окружающей среды

Требования к условиям эксплуатации не предъявляются.

* 1. Общие принципы развития 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 развиваться 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 развитие 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. Рисунок1):

* 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 развитию 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 ЧТЗ. 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 развитию 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 Российской Федерации 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 развитию 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 развитию CRM должно быть обеспечено достижение следующих вероятностно-временных характеристик (эксплуатационных показателей) Системы:

* максимальное время синхронного ответа на запрос смежной информационной системы — не более 10000 (десяти тысяч) миллисекунд, при среднем времени не более 800 (восьмисот) миллисекунд;
* максимальное время отклика на действия пользователя при скорости передачи данных 100 Мбит/сек не более 2000 (двух тысяч) миллисекунд при среднем времени не более 500 (пятисот) миллисекунд:
* Максимальное время выполнения функций:
* при выполнении функций, не требующих обработки больших массивов информации — не более 1 (одной) секунды;
* при выполнении функций, требующих обработки больших массивов информации (в том числе сложных поисковых запросов) — не более 5 (пяти) секунд при среднем времени не более 2 (двух) секунд;
* 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 выполнении работ по развитию 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

Электропитание технических средств Системы должно соответствовать III категории «Правил устройств электроустановок» (ПУЭ). Факторы, оказывающие вредные воздействия на здоровье со стороны всех элементов Системы (в том числе инфракрасное, ультрафиолетовое, рентгеновское и электромагнитное излучения, вибрация, шум, электростатические поля, ультразвук строчной частоты и т.д.), не должны превышать действующих норм СанПиН 2.2.3670-20.

В рамках развития Системы дополнительный требований к вышеперечисленным нормам 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 настоящего Технического задания.

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

Требования к составу, размещению 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;
* механизмов (способов) аутентификации Системы при взаимодействии с внешними смежными информационными системами;
* протоколирования работы пользователей Системы;
* резервирования, резервного копирования и восстановления Системы.

Указанные решения по обеспечению информационной безопасности Системы должны быть описаны в документе «Пояснительная записка к техническому проекту».

Детализированные требования к обеспечению информационной безопасности Системы должны быть уточнены на этапе рабочего проектирования.

При разработке программного кода Подрядчик должен применять методы безопасного программирования, включающие:

* ручную и автоматизированную проверку кода на предмет недекларированных возможностей;
* использование при разработке доверенной платформы с функциями защиты от недекларированных возможностей на прикладном уровне;
* контроль версионности исходного кода;
* устранение выявленных по итогам тестирования и эксплуатации уязвимостей информационной системы.
  + 1. Требования по сохранности информации при авариях

Программное обеспечение Системы должно восстанавливать свое функционирование при корректном перезапуске аппаратных средств.

Должна быть предусмотрена возможность автоматического и ручного резервного копирования данных Системы средствами системного и базового программного обеспечения (ОС, СУБД), входящего в состав программного технического комплекса.

Перечень событий, при которых должна быть обеспечена сохранность информации в Системе приведен в разделе 4.1.4.2 настоящего ТЗ.

* + 1. Требования к патентной чистоте и отчуждаемости результатов работ

Для СПО Системы должна быть обеспечена патентная чистота в соответствии с законодательством Российской Федерации в отношении патентов, действующих на территории Российской Федерации.

Для компонентов ОПО Системы должны быть обеспечены условия передачи прав третьих лиц без ограничений, препятствующих использованию Системы по назначению.

Реализация программных, организационных и иных решений, предусмотренных проектом Системы, не должна приводить к нарушению авторских и смежных прав третьих лиц.

При выполнении работ по развитию CRM должны быть соблюдены следующие требования по отчуждаемости технических и организационных решений:

* программные (форматы данных, протоколы передачи и т.д.) и организационные (регламенты, требования, инструкции и т.п.) решения должны быть документированы в объеме, достаточном для независимой реализации третьими сторонами;
* недокументированные или недоступные решения не должны быть использованы в Системе.
  + 1. Требования по стандартизации и унификации

При выполнении работ по развитию CRM должны быть использованы международные, общероссийские и отраслевые справочники и классификаторы.

При выборе применяемых решений преимущество должно отдаваться решениям, основанным на стандартизированных технологиях:

* технологиях, прошедших процедуру стандартизации и утвержденные в качестве стандарта либо рекомендации признанным международным, федеральным, отраслевым органом по стандартизации;
* технологиях, утвержденных в нормативно-технической документации Заказчика.

Визуальный графический интерфейс пользователя должен быть спроектирован и реализован с учетом требований, указанных в разделе 4.1.6 настоящего ТЗ.

В отчетной документации по Договору должны быть использованы унифицированные термины, обозначения и сокращения для описания идентичных понятий, операций и действий пользователя.

* + 1. Требования информационной безопасности

Информационная система должна соответствовать требованиям: Постановления Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2012 № 1119 “Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных“, Приказ ФСТЭК России от 18 февраля 2013 г. № 21 “Об утверждении Состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных” по обеспечению 3-го уровня защищенности персональных данных , Приказа ФСТЭК России от 11 февраля 2013 № 17 "Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах” по классу защищенности К3.

* 1. Требования к функциям (задачам), выполняемым Системой
     1. Требования к реализации общих функций Системы.
        1. Требуется разработать механизм «линковки» компании /объединять карточки компаний (исключение дублей).
        2. Требуется выполнить доработку интерфейса главной страницы:
* Переименовать раздел «Сделка» в Объект»;
* Переименовать «Компания» в «Юридическое лицо»;
* Скрыть раздел «Услуги».
  + 1. Управление базой данных клиентов 
       1. Требуется разработать механизм получения аналитики о письмах клиентов.
       2. Требуется разработать механизм получения заданий на рассылку в CRM. Предусмотреть возможность ведения истории рассылок. Реализовать возможность отправлять рассылке через сторонние сервисы.
       3. Требуется разработать механизм автоматического обновления данных по клиентам, полученных из смежных систем с ведением истории обновления данных.
       4. Требуется разработать отчет по коммуникациям.
       5. Требуется разработать механизм получения информации по коммуникации (согласие/отказ). Необходимо хранить данную информацию в CRM.
       6. Требуется разработать механизм получения информации о пользователях, которые зарегистрировались на сайте RUSSPASS до момента выполнения ими покупки.
    2. Управление базой данных партнеров
       1. Требуется добавить взаимосвязь поля «Ответственный» между карточкой объекта и карточки партнера.
       2. Требуется выполнить доработку метода взаимодействия с КХД в части передачи информации по партнерам.
       3. Требуется разработать механизм обновления информации по партерам путем ручной загрузки данных из файла в формате Excel. Реализовать возможность поиска партнера по ИНН/ почте/ наименованию компании. Предусмотреть возможность «линковки» (объединения) компаний для исключения дублей.
       4. Требуется разработать функционал по автоматическому формированию оферты с последующей передачей в ЛКП за любой период времени. Предусмотреть возможность ведения истории оферты и ее категоризацию.
       5. Требуется разработать дополнительные фильтры в карточке «Сделки».
       6. Требуется выполнить доработку интерфейса карточки партнера:
* «Подключение канала в Travelline»;
* изменение формата поля «TL ID» для возможности указания множественных значений;
* добавление поля, в котором указывается ссылка на папку с документами партнера;
* исключение неактуальных разделов/полей. Исключение полей из фильтров. Перечень полей определяется на этапе разработки;
* актуализация блоков:
* Согласование;
* Документооборот;
* Дополнительные сведения к договору.
  + - 1. Требуется разработать механизм автоматического заполнения юридического адреса и КПП партнера. Адрес должен храниться по КЛАДР (или другому классификатору). Предусмотреть возможность фильтрации данных по разным уровням.
      2. Требуется выполнить доработку интерфейса карточки сделки:
* добавление признака «Выгрузить в отчет» в блоке «Комментарий»;
* добавление инфо блока по вознаграждению партнера.
* Добавление полей «Партнер на сайте», «Продукты на сайте/карточки на сайте (с типами экскурс, событие)». Данные должны заполняться автоматически по информации из CMS.
* Исключение неактуальных разделов/полей. Исключение полей из фильтров. Перечень полей определяется на этапе разработки;
* Переименование раздела «Отели» в «Продукт»;
* Добавление полей по продукту, которые заполняются автоматически:
* Тип продукта (КСР);
* Подкатегория типа объекта;
* Наименование типа отеля;
* Звездность типа объекта;
* Регион;
* Населенный пункт;
* Контакты типа Объекта;
* Ссылка на тип объекта на RUSSPASS;
* Статус публикации на сервисе RUSSPASS;
* ID тревел лайн для Типа Объекта;
* Добавление полей по продукту, которые заполняются вручную ответственным сотрудником:
* Подкатегория Управляющая компания;
* Подкатегория Название сети;
* Тип договора (отель);
* Наличие сертификата КСР;
* Ответственный сотрудник RUSSPASS.
  + - 1. Требуется разработать функционал по созданию и автоматическому заполнению актов по партнеру. Предусмотреть возможность:
* выгрузки актов за период;
* передачи актов в ЛКП для размещения.
  + - 1. Требуется разработать функционал по созданию и автоматическому заполнению счет-фактуры по партнеру. Предусмотреть возможность:
* выгрузки счет-фактур за период;
* передачи счет-фактур в ЛКП для размещения.
  + - 1. Требуется разработать функционал по уведомлению пользователя о незаполненных полях.
      2. Требуется переработать структуру хранения информации по партнерам в части возможности ведения нескольких объектов внутри одного партнера.
    1. Управление базой данных по обращениям
       1. Требуется разработать функционал по получению и отработке обращений с ФОС.
    2. Отчетность
       1. Требуется обеспечить возможность фильтрации данных в отчетах по пустым значениям полей.
       2. Требуется разработать отчет «Отчет по реквизитам партнеров для бухгалтерии».
       3. Требуется разработать отчет «Отчет по партнерам» (Статистика по подключению партнеров).
       4. Требуется разработать отчет «Сверка расчетов по актам».
       5. Требуется разработать отчет по регионам партнеров.
       6. Требуется разработать отчет «Отчет с комментариями из сделки». В отчете должна выводиться следующая информация, но не ограничиваться этим: ИНН, ЮЛ, Параметр комментария: «Выгрузить в отчет», Комментарий.
       7. Требуется выполнить разработку отчета «Отчет по сверке компаний с Travel Line».
       8. Требуется выполнить доработку отчета «Отчет по продажам»:
* Добавление возможности самостоятельной настройки пользователем отображаемых данных;
* Расширение возможности фильтрации данных по условиям: «и/или», «все, кроме», «все».
  + - 1. Требуется выполнить доработку отчета «Отчет по маршрутам/турам/экскурсиям» в части получения информации по маршрутам из CMS и изменение формата выводимых данных: Маршрут – состав маршрута – партнер –ИНН.
      2. Требуется разработать вариант отчета «Отчет по продажам расширенный» согласно макету, приведенному в [Приложение1](#Приложение1).
      3. Требуется выполнить разработку отчета «Отчет по учету договоров».
    1. Интеграции
       1. Требуется разработать метод получения категории партнера из ЛКП с последующим заполнением в соответствующем поле карточки партнера.
       2. Требуется разработать метод получения множественных TL ID.
       3. Требуется выполнить доработку метода по передаче данных по партнерам/сделкам в ЛКП/подсистема процессинга и биллинга.
       4. Требуется разработать механизм получения идентификатора партнера в подсистеме процессинга и биллинга при создании партнера в CRM.
       5. Требуется разработать метод взаимодействия с CMS в части получения информации по партнерам.
       6. Разработка метода по созданию объекта с типом «Отель» в CRM с поддержкой идентификатора TL или Bnovo из ЛКП.
  1. Требования к видам обеспечения
     1. Требования к информационному обеспечению
        1. Требования к составу, структуре и способам организации данных в Системе

При выполнении работ по развитию Системы информационное обеспечение создаваемых/изменяемых подсистем должно быть организовано как совокупность:

* нормативно-справочной информации;
* информационные элементы (объект/сущность) предметной области;
* набор входных данных;
* структура и шаблоны выходных данных;
* ER-модель баз данных.

Информационное обеспечение Системы должно быть достаточно для выполнения всех функциональных требований настоящего ТЗ.

Доступ к данным должен быть предоставлен только авторизованным пользователям, согласно их полномочиям (ролям) в Системе.

Требования к составу, структуре и способам организации данных в Системе должны быть согласованы с Заказчиком и приведены Подрядчиком на этапе техно-рабочего проектирования Системы в соответствующих документах.

* + - 1. Требования к информационному обмену и информационной совместимости

Информационное обеспечение Системы должно быть совместимо с информационным обеспечением взаимодействующих внешних смежных систем по содержанию, системе кодирования, методам адресации, форматам данных и форме представления информации, получаемой и предоставляемой Системой.

Протоколирование фактов информационного обмена должно быть обеспечено согласно требованиям следующих разделов, настоящего ТЗ:

* «Требования к надежности программного обеспечения» (раздел 4.1.4.3);
* «Требования к защите информации от несанкционированного доступа» (раздел 4.1.8).

Процесс передачи данных в ходе информационного обмена должен быть реализован без необходимости:

* вмешательства персонала (пользователей);
* повторного ручного ввода информации в Систему.
  + - 1. Требования по использованию классификаторов и кодированию информации

В Системе должна быть обеспечена поддержка кодирования хранимой и обрабатываемой информации в соответствии с общероссийскими классификаторами.

Порядок использования справочников, управляемых внешними системами, должен быть определен в соответствии с рекомендациями производителя внешних смежных систем. При этом в Системе должны быть обеспечены возможности разовой загрузки данных и их последующей периодической синхронизации (или синхронизации по запросу от внешней системы) в соответствии с нормативными документами, определяющими порядок работы с такими справочниками.

Объем и состав информации, получаемой из существующих классификаторов и справочников, а также необходимость реализации в Системе специальных справочников и классификаторов, должны быть уточнены, согласованы с Заказчиком и приведены Подрядчиком на этапе техно-рабочего проектирования Системы в составе соответствующей документации.

* + - 1. Требования по применению систем управления базами данных

При развёртывании CRM требуется соблюсти выполнения условий применения СУБД:

* использовать решения на основе готовых коммерческих или распространённых, условно бесплатных СУБД;
* применять распределительные системы управления данными для сбалансированной нагрузки и быстрого доступа к часто используемым данными;
* по возможности использовать многоуровневую индексацию и кластеризацию для поддержания производительности на должном уровне;
* использовать паттерны проектирования БД с целью оптимизации работы и упрощения реализации СУБД.
  + - 1. Требования к структуре процесса сбора, обработки, передачи данных в Системе и представлению данных

Процессы сбора, обработки, передачи и представления данных в Системе должны быть реализованы в соответствии с требованиями, приведенными в разделе 4.2 настоящего ТЗ.

При выполнении процессов сбора, обработки, передачи и представления данных в Системе должны быть обеспечены полнота, достоверность, однозначность идентификации, непротиворечивость и необходимая точность представления информации.

* + - 1. Требования к защите данных от разрушений при авариях и сбоях в электропитании Системы

Защита данных от разрушений при авариях и сбоях в электропитании Системы должна быть обеспечена согласно требованиям следующих разделов настоящего ТЗ:

* «Требования к надежности программного обеспечения» (раздел 4.1.4.3);
* «Требования по сохранности информации при авариях» (раздел 4.1.9).
  + - 1. Требования к организации ввода, контролю, хранению, обновлению и восстановлению данных в Системе

В Системе должен быть обеспечен однократный ввод данных вне зависимости от того, в каких информационных массивах или базах данных они будут храниться и какими функциональными блоками CRM использоваться.

В Системе должны быть обеспечены следующие средства контроля данных:

* первичный контроль вводимых данных на соответствие формальным правилам — проверка типов, размерности, допустимости значений;
* последующая проверка и сопоставление введенных данных, подтверждающая их корректность и отсутствие неправильных, дублирующих или неполных записей.

Обновление данных в Системе и предоставление данных для дальнейшего использования выполняются только после успешного результата контроля данных.

Хранение данных в Системе должно быть реализовано в удаленном хранилище сертифицированного центра обработки данных, находящемся на территории России, в соответствии с требованиями следующих разделах настоящего ТЗ:

* «Состав и количественные значения показателей надежности для Системы в целом (раздел 4.1.4.1);
* «Требования к надежности программного обеспечения» (раздел 4.1.4.3);
* «Требования к защите информации от несанкционированного доступа» (раздел 4.1.8);
* «Требования по сохранности информации при авариях» (раздел 4.1.9);
* «Требования к составу, структуре и способам организации данных в Системе» (раздел 4.3.1.1);
* «Требования к программному обеспечению» (раздел 4.3.3).

Восстановление данных Системы должно быть обеспечено в соответствии с требованиями следующих разделов настоящего ТЗ:

* «Состав и количественные значения показателей надежности для Системы в целом (раздел 4.1.4.1);
* «Требования по сохранности информации при авариях» (раздел 4.1.9).
  + - 1. Требования к процедуре придания юридической силы документам, продуцируемым техническими средствами Системы

Придание документам, продуцируемым Системой, юридической силы должно производиться в соответствии с рекомендациями ГОСТ 6.10.4-84 «Унифицированные системы документации. Придание юридической силы документам на машинном носителе и машинограмме, создаваемым средствами вычислительной техники. Основные положения».

В случае выявления на этапе предварительного и технического проектирования CRM целесообразности использования ЭП для придания юридической силы документам, продуцируемым Системой, в Системе должны быть предусмотрены соответствующие механизмы.

* + - 1. Требования к лингвистическому обеспечению

При выполнении работ по развитию Системы должны быть выполнены следующие общие требования к лингвистическому обеспечению:

* основными языками, применяемыми при разработке Системы, являются русский язык и английский язык;
* перечень языков, применяемых при функционировании Системы, приведен в п. 4.3.2.2.;
* применяемые в Системе термины и сокращения должны быть согласованы с Заказчиком.
  + - 1. Средства и языки проектирования и программирования

Проектирование специального программного обеспечения и структур данных Системы должно быть выполнено с использованием современных CASE-средств проектирования и конструирования ПО и унифицированного языка моделирования UML.

Специальное программное обеспечение и базы данных Системы должны быть разработаны с использованием языков программирования высокого уровня, основным из которых является PHP. Допускается использование других языков программирования.

* + - 1. Язык взаимодействия пользователей с Системой

Для взаимодействия пользователей с CRM должен быть использован русский язык

* + 1. Требования к программному обеспечению

При выполнении работ по развитию Системы должно быть обеспечено выполнение следующих требований к ПО:

* конкретные версии операционных систем должны быть определены Подрядчиком и согласованы с Заказчиком в ходе выполнения работ по развитию Системы в документе «Пояснительная записка»;
* управление базами данных должно осуществляться с использованием СУБД MariaDB или аналогичных по своим характеристикам СУБД. При наличии целесообразности допускается использование иных СУБД;
* серверы БД должны обеспечивать выполнение следующих требований:
* обеспечивать соответствие стандарту ANSI SQL92;
* обеспечивать наличие транзакционных механизмов;
* обеспечивать декларативную ссылочную целостность;
* иметь встроенные средства восстановления данных после аварии;
* позволять наращивать производительность путем увеличения вычислительной мощности без изменений на прикладном уровне;
* клиентские рабочие места, где предусматривается человеко-машинное взаимодействие, должны быть рассчитаны на использование таких браузеров, как: Mozilla FireFox версии 45.0 или выше, Google Chrome 49.0 или выше, Yandex Browser, Safari.

Система не должна накладывать ограничений на ПО клиентской части за исключением вышеприведенных требований к браузерам. Опытная эксплуатация, предварительные и приемочные испытания Системы должны проводиться с использованием следующего системного программного обеспечения, предоставляемого Заказчиком:

* ОС Red Hat Linux;
* СУБД MariaDB 10.3;
* Nginx;
* Apache 2.4;
* PHP 7.4.

Состав свободно распространяемых программных средств должен быть уточнен на этапе техно-рабочего проектирования CRM в соответствующих документах.

Подрядчик должен обеспечить работоспособность Системы на предоставляемом Заказчиком системном программном обеспечении.

Объекты интеллектуальной собственности, права на которые принадлежат третьим лицам (программные продукты, «ноу-хау» и другие) должны быть использованы в ПО Системы в соответствии с требованиями, приведенными в разделе 4.1.10 настоящего ТЗ.

* + 1. Требования к техническому обеспечению

При выполнении работ по развитию Системы технические средства Системы должны быть подготовлены и развернуты Подрядчиком на комплексе технических средств Заказчика.

Требования по техническому обеспечению Системы должны быть согласованы с Заказчикам и приведены Подрядчиком на этапе предварительного и технического проектирования Системы в составе документа «Частное техническое задание на CRM».

Решения по техническому обеспечению Системы должны быть согласованы с Заказчикам и приведены Подрядчиком в документах «Пояснительная записка» и «Руководство администратора».

* + 1. Требования к телекоммуникационному обеспечению

Информационный обмен Системы с внешними информационными системами должен быть реализован посредством локальной вычислительной сети и глобальной информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с пропускной способностью каналов связи не ниже 2 Мбит/с.

Локальные сети должны отвечать требованиям функциональных задач, возможностям рабочих станций и серверов и обеспечивать технологическую возможность выполнения следующих функций:

* обмен информацией между ЭВМ;
* обработку данных по запросу пользователей;
* обеспечение функционирования СУБД в части создания и ведения БД, обновления данных, обслуживания.
  + 1. Требования к организационному обеспечению

Организационное обеспечение Системы должно быть достаточно для эффективного выполнения персоналом возложенных на него обязанностей при осуществлении автоматизированных и связанных с ними неавтоматизированных функций Системы.

Организационное обеспечение Системы должно быть основано на централизованных принципах развития Системы и обеспечивать выполнение требований по:

* применению автоматизированных средств:
* для размещения документации по проекту;
* для планирования хода работ по проекту;
* для управления инцидентами, требованиями и дефектами;
* для осуществления версионного контроля и ведения общего репозитория исходного кода;
* для средства автоматической сборки версий ПО;
* проведению работ по поддержанию работоспособности во время Эксплуатации в период до окончания срока гарантийного обслуживания Системы, приведенных в «Регламент гарантийного обслуживания»:
* анализ инцидентов, включая воспроизведение, локализацию и восстановление работоспособности Системы (устранение обнаруженных во время Эксплуатации в период до окончания срока гарантийного обслуживания ошибок ПО и неисправностей, связанных с недостатками выполненных работ по Договору);
* поставку обновлений текущей версии Системы по результатам разрешения инцидентов, связанных с недостатками выполненных работ по Договору;
* поставку актуализированной документации на Систему, входящей в рабочий проект по результатам Экспликации;
* проведение Подрядчиком по письменному запросу Заказчика аудита правильности выполнения пользователями Системы инструкций и регламентов;
* предоставление разъяснений по устранению сбоев и ошибок, связанных с недостатками выполненных работ по Договору, возникающих при работе пользователей Системы во время Эксплуатации в период до окончания срока гарантийного обслуживания.

Время на устранение инцидентов, связанных с недостатками выполненных работ по Договору, по запросам представителей Заказчика во время Эксплуатации в период до окончания срока гарантийного обслуживания, классифицированных как ошибка, не должно превышать сроков, указанных в таблице 3.

1. СОСТАВ И СОДЕРЖАНИЕ РАБОТ
   1. График выполнения работ

График выполнения работ (перечень этапов, сроки выполнения и отчетная документация) приведены в таблице ниже (см. Таблица 3).

**Таблица 3 - График выполнения работ**

| **№ этапа** | **Наименование выполняемых работ** | **Сроки выполнения работ** | **Отчетная документация** | **Стоимость работ** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Техно-рабочее проектирование | 90 календарных дней с даты заключения Договора | 1. Описание архитектуры Системы; 2. Пояснительная записка к техническому проекту; 3. Описание информационного обеспечения; 4. Матрица ролей и полномочий пользователей Системы; 5. Программа и методика предварительных испытаний (с приложением форм протокола предварительных испытаний и акта о приемке системы в опытную эксплуатацию); 6. Паспорт Системы; 7. Регламент эксплуатации Системы; 8. Регламент гарантийного обслуживания; 9. Руководство администратора; 10. Руководства пользователей; 11. Дистрибутив и исходные коды ПО на машинном носителе информации; 12. Инструкция по развёртыванию Системы; 13. Акт сдачи-приемки выполненных работ по этапу 1; 14. Акт приема-передачи отчётной документации по этапу; 15. Ведомость машинных носителей информации по этапу | 100% от Цены Договора |
| 2 | Ввод системы в эксплуатацию | | |
| 2.1 | Проведение предварительных испытаний | 5 календарных дней с даты подписания Сторонами акта сдачи-приемки выполненных работ по этапу 1. | 1. Протокол предварительных испытаний; 2. Акт о приемке системы в опытную эксплуатацию; 3. Программа и методика опытной эксплуатации (с приложением проекта акта о завершении опытной эксплуатации, формы отчета о проведении опытной эксплуатации с приложением формы журнала опытной эксплуатации); 4. Акт приема-передачи отчётной документации по этапу 2.1. 5. Акт сдачи-приемки выполненных работ по этапу 2.1 |
| 2.2 | Проведение опытной эксплуатации | 10 календарных дней с даты подписания Сторонами акта сдачи-приемки выполненных работ по этапу 2.1. | 1. Отчет о проведении опытной эксплуатации (с приложением журнала опытной эксплуатации); 2. Акт о завершении опытной эксплуатации; 3. Программа и методика приёмочных испытаний (с приложением форм протокола приемочных испытаний и акта о приемке системы в эксплуатацию); 4. Акт приема-передачи отчётной документации по этапу 2.2. 5. Акт сдачи-приемки выполненных работ по этапу 2.2 |
| 2.3 | Проведение приемочных испытаний | 5 календарных дней с даты подписания Сторонами сдачи-приемки выполненных работ по этапу 2.2. | 1. Протокол приемочных испытаний; 2. Акт о приемке Системы в эксплуатацию; 3. Акт сдачи-приемки выполненных работ по этапу 2.3; 4. Акт приема-передачи отчётной документации по этапу 2.3; 5. Дистрибутив и исходные коды ПО на машинном носителе информации (актуализированное по результатам опытной эксплуатации (при необходимости); 6. Машинный носитель информации с отчетной документацией по этапам 1 – 2.3 7. Ведомость машинных носителей информации. |

1. ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ И ПРИЕМКИ СИСТЕМЫ
   1. Общие требования к приемке работ по этапам

Сдача-приемка выполненных работ по развитию 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 3 настоящего ТЗ). Исключение составляет ЧТЗ, детализирующее требования к функционалу. Данный документ должен быть разработан Подрядчиком и согласован с Заказчиком в течение 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.

Испытания CRM должны быть организованы и проведены:

* в соответствии с ГОСТ Р 59792-2021 Национальный стандарт Российской Федерации. Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. 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 3 настоящего ТЗ).
  1. Виды, состав, объем и методы испытаний Системы и ее составных частей

Испытания должны быть организованы и проведены с учетом рекомендаций ГОСТ Р 59792-2021 Национальный стандарт Российской Федерации. Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды испытаний автоматизированных систем.

С целью проверки соответствия 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 5.1, Таблица 3 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 (с приложением проекта акта о завершении опытной эксплуатации, формы отчета о проведении опытной эксплуатации с приложением формы журнала опытной эксплуатации» (далее – «Программа и методика опытной эксплуатации»), разрабатываемым в соответствии с ГОСТ Р 59792-2021 Информационные технологии. 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 развития Системы, выявленных в процессе опытной эксплуатации, выносятся в специальный раздел документа «Программа и методика приемочных испытаний (с приложением форм протокола приемочных испытаний и акта о приемке системы в эксплуатацию)» (далее – «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», разработанном Подрядчиком в соответствии с ГОСТ Р 59792-2021 Национальный стандарт Российской Федерации. Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды испытаний автоматизированных систем 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 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) Системы требованиям настоящего ТЗ;
* о готовности (неготовности) Системы к вводу в постоянную (промышленную) эксплуатацию.

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

Все замечания к 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 (раздел 5.1., Таблица 3 настоящего ТЗ).

* 1. Статус приемочной комиссии

Предусмотренные испытания проводятся комиссией, формируемой Заказчиком на основании внутренних распорядительных документов, которые должны определять состав комиссии проведения испытаний.

В состав комиссии предварительных и приемочных испытаний включаются представители организаций Заказчика и Подрядчика, а также (при необходимости) представители других организаций и ведомств, по усмотрению Заказчика.

В состав комиссии опытной эксплуатации включаются представители организации Заказчика, а также (при необходимости) представители других организаций и ведомств,   
по усмотрению Заказчика.

* 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 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 2 (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 развития 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 развития 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 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 развиваемой Системы требованиям

При выполнении работ по развитию 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 Заказчика, 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 развитию 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 10 настоящего ТЗ.

Документация на Систему должна быть оформлена в соответствии с требованиями ГОСТ Р 2.105-2019 Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам» и ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов», 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 34.201-2020 «Информационные технологии. 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 развитию Системы, должна быть предоставлена Заказчику:

* 1 (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».
* 2 (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 развитию 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

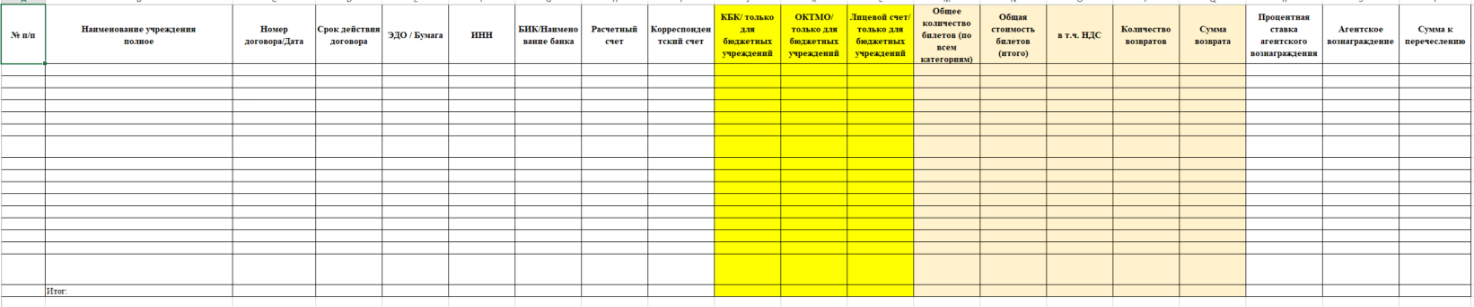
Дополнительные требования к Подрядчику не предъявляются.

1. ИСТОЧНИКИ РАЗРАБОТКИ

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

* 1. Законодательные и нормативно-правовые акты
* 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»;
* Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2012 г. № 1119   
  «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке  
  в информационных системах персональных данных».;
* Приказ ФСТЭК России от 11 февраля 2013 г. № 17 «Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах»;
* Приказ ФСТЭК России от 11 февраля 2013 № 17 "Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах”.
  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 Р 2.105-2019 «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 Р 59853 2021 «Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Термины и определения»;
* ГОСТ 34.201-2020 «Информационные технологии. 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 24.104-85 «Единая система стандартов автоматизированных систем управления. Автоматизированные системы управления. Общие требования»;
* 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 51624-2000 «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 2.2.3670-20. Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда;
* СанПиН 1.2.3685-21. Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания.

**Приложение 1. Макета отчета «Отчет по продажам расширенный»**



Приложение № 2

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 развитию комплексной информационной системы «Московская цифровая туристская платформа» в части подсистемы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) (вторая очередь)** | **Работа** | **1** |  |
| **ИТОГО:** | | | |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:**  **Наименование**  **Должность**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /**  М.П. | **Подрядчик**  **Наименование**  **Должность**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**/**  М.П. |

Приложение № 3

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»),** 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.

4. 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:**  **Наименование**  **Должность** | **СОГЛАСОВАНО**  Подрядчик  **Наименование**  **Должность** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ФИО  М.П. |

Приложение № 4

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

**Автономная некоммерческая организация «Проектный офис по развитию туризма и гостеприимства Москвы» (АНО «Проектный офис по развитию туризма и гостеприимства Москвы»),** 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:**  **Наименование**  **Должность** | **СОГЛАСОВАНО**  **Подрядчик:**  **Наименование**  **Должность** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ФИО  М.П. |

Приложение № 5

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»),** 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: | | |  | Х |

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: | | |  | Х |

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.

5. Договором предусмотрена оплата Работ в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копеек, в том числе НДС \_\_%\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копеек. **ИЛИ** НДС не облагается в связи с применением Подрядчиком упрощенной системы налогообложения на основании ст. 346.11 НК РФ.

6. Заказчиком выплачен Авансовый платеж в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копеек, в том числе НДС (\_\_%) *или* НДС не облагается в связи с применением Подрядчиком упрощенной системы налогообложения на основании ст. 346.11 НК РФ.

7. 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.

8. 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:**  **Наименование**  **Должность** | **СОГЛАСОВАНО**  **Подрядчик:**  **Наименование**  **Должность** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ФИО  М.П. |