

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРАКТ № 46-ЭА/14
на оказание услуги по обновлению и технической поддержке внедренной системы
административно-хозяйственного учета в сфере здравоохранения Челябинской области

г. Челябинск

«29» апреля 2014 г.

Министерство здравоохранения Челябинской области (далее именуется – Государственный заказчик), в лице заместителя Министра здравоохранения Челябинской области Кузнецова Александра Владимировича действующего на основании приказа от 19.07.2013г № 125 л.с. «О праве подписи», с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «БАРС Урал» (далее именуется – Исполнитель), в лице Директор ООО «БАРС Урал» Невзорова Дмитрия Юрьевича, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий государственный контракт (далее именуется – контракт) в соответствии со ст. 70 Федерального закона от 05.04.2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее именуется – Закон о контрактной системе), о нижеследующем:

1. Предмет контракта

1.1. Контракт заключается по результатам аукциона в электронной форме (протокол № 0169200001014000047 от 18.04.2014г.), победителем которого стал Исполнитель.

1.2. По настоящему контракту Исполнитель обязуется оказать Государственному заказчику оказать услуги по обновлению и технической поддержке внедренной системы административно-хозяйственного учета в сфере здравоохранения Челябинской области (далее именуется – услуги) в рамках ведомственной целевой Программы «Развитие и эксплуатация единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Челябинской области на 2014-2016 годы» в соответствии с Техническим заданием (Приложение № 1 к настоящему контракту).

1.3. Государственный заказчик обязуется произвести приемку и оплату оказанных услуг в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим контрактом.

1.4. Начальный срок оказания услуг: с момента заключения контракта. Конечный срок оказания услуг: до 30.06.2014 г.

1.5. Место оказания услуг: по месту нахождения медицинских организаций Челябинской области, указанных в Приложении № 2 к настоящему контракту.

2. Права и обязанности сторон

2.1. Исполнитель имеет право:

2.1.1. привлечь к исполнению своих обязательств по контракту других лиц – соисполнителей, обладающих специальными знаниями, навыками, квалификацией, специальным оборудованием, по видам (содержанию) услуг, оказание которых предусмотрено в Техническом задании (Приложение № 1 к настоящему контракту). При этом Исполнитель несет ответственность перед Государственным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств соисполнителями. Привлечение соисполнителей не влечет изменение цены контракта и объемов обязательств по контракту;

2.1.2. реализовывать иные права, предусмотренные настоящим контрактом и гражданским законодательством.

2.2. Обязанности Исполнителя:

2.2.1. обеспечить предоставление качественных услуг в полном объеме, согласно требованиям контракта, в течение всего срока оказания услуг;

2.2.2 оказывать услуги, в удобное для Государственного заказчика время (включая вечернее время, выходные и праздничные дни);

2.2.3. предоставить гарантию качества оказанных услуг в соответствии с условиями контракта;

2.2.4. незамедлительно уведомлять Государственного заказчика об обнаружении любых обстоятельств, угрожающих качеству оказываемых услуг, либо об обстоятельствах, создающих невозможность завершения оказания услуг в определенные контрактом сроки;

2.2.5. представлять Государственному заказчику по его требованию необходимую информацию и документы, относящуюся к оказанию услуг по настоящему контракту, и создавать условия для проверки хода их оказания и произведенных расходов по контракту;

2.2.6. в установленном порядке сдать результаты оказанных услуг Государственному заказчику;

2.2.7. организовать приемку оказанных услуг в медицинских организациях Челябинской области, указанных в Приложении № 2 к настоящему контракту;

2.2.8. ежемесячно до 10 числа месяца, следующего за отчетным, представлять Государственному заказчику документы, перечисленные в п. 3.1. контракта.

2.2.9. при обнаружении недостатков в оказанных услугах незамедлительно и безвозмездно их устранить в сроки, указанные Государственным заказчиком, и возместить причинные убытки;

2.2.10. осуществлять иные обязанности, предусмотренные настоящим контрактом и гражданским законодательством.

2.3. Государственный заказчик имеет право:

2.3.1. осуществлять контроль за качеством и полнотой предоставляемых услуг, в том числе контроль за их соответствие условиям, предусмотренных контрактом, посредством проведения выездных проверок и иных мероприятий;

2.3.2. требовать от Исполнителя предоставления информации и документов для осуществления проверки хода и качества оказания услуг;

2.3.3. требовать от Исполнителя своевременного и надлежащего оказания услуг в соответствии с контрактом, а также требовать устранения недостатков, выявленных в процессе оказания услуг;

2.3.4. не принимать услуги оказанных с нарушением требований контракта;

2.3.5. привлекать независимых экспертов для проверки соответствия качества оказанных Исполнителем услуг требованиям, установленным контрактом;

2.3.6. реализовывать иные права, предусмотренные настоящим контрактом и гражданским законодательством.

2.4. Государственный заказчик обязан:

2.4.1. по запросу Исполнителя предоставлять дополнительную информацию, относящуюся к условиям исполнения контракта;

2.4.2. осуществить экспертизу, приемку и оплату оказанных услуг в соответствии с условиями контракта;

2.4.3. осуществлять иные обязанности, предусмотренные настоящим контрактом и гражданским законодательством.

3. Приемка оказанных услуг

3.1. Государственным заказчиком осуществляется экспертиза и приемка услуг в течение 15 дней с момента предоставления Исполнителем:

а) акта сдачи-приемки оказанных услуг;

б) счет-фактуры на оказанные услуги.

3.2. На основании документов, перечисленных в п. 3.1. контракта, Государственным заказчиком осуществляется экспертиза (своими силами) и приемка (приемочной комиссией) услуг, оказанных Исполнителем, на их соответствие объему, качеству и прочим условиям контракта.

3.3. Результаты экспертизы, оформляются соответствующим заключением. В случае, если по результатам экспертизы установлены нарушения требований контракта, не препятствующие приемке оказанных услуг, в заключении могут содержаться предложения об устранении данных нарушений, в том числе с указанием срока их устранения.

3.4. После проведения приемки приемочная комиссия при отсутствии замечаний подписывает акт сдачи-приемки оказанных услуг, а в случае выявления факта несоответствия услуг объему, качеству или другим требованиям контракта, в письменной форме оформляет мотивированный отказ от подписания такого акта. Оформление таких документов, осуществляется в срок, указанный в п. 3.1. контракта.

При приемки оказанных услуг приемочная комиссия учитывает информацию, содержащуюся в заключении согласно п. 3.3. контракта.

3.4. При отказе от приемки услуг приемочной комиссией составляется соответствующий акт с перечислением в нем обнаруженных недостатков, необходимых доработок и сроков их устранения Исполнителем.

3.6. В случае если приемочной комиссией при приемке оказанных услуг были выявлены недостатки в их оказании и составлен соответствующий акт, подписание приемочной комиссией акта сдачи-приемки оказанных услуг осуществляется только после устранения Исполнителем недостатков.

3.7. Сдача оказанных услуг Исполнителем и приемка их приемочной комиссией оформляется актами сдачи-приемки оказанных услуг, подписанными Государственным заказчиком и Исполнителем.

4. Гарантийные обязательства

4.1. Гарантийный срок на оказанные услуги – согласно с Техническим заданием (Приложение № 1 к настоящему контракту).

5. Цена и порядок расчетов

5.1. Цена контракта (стоимость услуг) определяется в соответствии с расчетом стоимости услуг (Приложение № 3 к контракту) и составляет 2960100,00 (два миллиона девятьсот шестьдесят тысяч сто рублей 00 коп.), без НДС.

5.2. В цену контракта входят все затраты, связанные с исполнением настоящего контракта, в том числе расходы на страхование, уплату таможенных пошлин, налогов, сборов и иных обязательных платежей.

5.3. Стоимость оказанных услуг по настоящему контракту является твердой и изменению в ходе исполнения настоящего контракта не подлежит, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

5.4. Оплата по настоящему Контракту производится Государственным заказчиком ежемесячно за фактически оказанные услуги в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты подписания акта сдачи-приемки оказанных услуг.

Оплата производится в пределах выделения Государственному заказчику предельных объемов финансирования в текущем году путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в разд. 9 контракта.

5.5. Цена контракта является твердой и определяется на весь срок исполнения контракта за исключением случаев, указанных в п. 5.6 контракта.

5.6. В ходе исполнения контракта допускается заключение сторонами дополнительных соглашений о нижеследующем:

а) снижении цены контракта без изменения предусмотренных контрактом объема услуги, качества оказываемой услуги и иных условий контракта;

б) увеличении или уменьшении (по предложению Государственного заказчика) предусмотренного контрактом объема услуги не более чем на 10 %. При этом по соглашению сторон допускается изменение с учетом положений бюджетного законодательства Российской Федерации цены контракта пропорционально дополнительному объему услуги исходя из установленной в контракте цены единицы услуги, но не более чем на 10 % цены контракта. При уменьшении предусмотренных контрактом объема услуги стороны контракта обязаны уменьшить цену контракта исходя из цены единицы услуги.

5.7. Прекращение действия настоящего контракта является основанием для проведения сторонами окончательных взаиморасчетов в порядке, определенном контрактом.

6. Ответственность сторон

6.1. Государственный заказчик и Исполнитель несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных контрактом, в соответствии с действующим законодательством.

6.2. В случае просрочки исполнения Государственным заказчиком обязательств, предусмотренных контрактом, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Государственным заказчиком обязательств, предусмотренных контрактом, Исполнитель вправе потребовать уплаты неустоек (штрафов, пеней).

Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного контрактом срока исполнения обязательства. Размер пени составляет 1/300 действующей на дату уплаты пеней ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации от не уплаченной в срок суммы.

Штрафы начисляются за ненадлежащее исполнение Государственным заказчиком обязательств, предусмотренных контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных контрактом, в размере 2,5 % цены контракта.*

** Размер штрафа установлен в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.11.2013 г. № 1063 «Об утверждении Правил определения размера штрафа, начисляемого в случае ненадлежащего исполнения заказчиком, поставщиком (подрядчиком, исполнителем) обязательств, предусмотренных контрактом (за исключением просрочки исполнения обязательств заказчиком, поставщиком (подрядчиком, исполнителем), и размера пени, начисляемой за каждый день просрочки исполнения поставщиком (подрядчиком, исполнителем) обязательства,*

предусмотренного контрактом» (далее именуются – *Правила определения размеров штрафа и пени*) в виде фиксированной суммы, определяемой в следующем порядке:

- а) 2,5 % цены контракта в случае, если цена контракта не превышает 3 млн. рублей;
- б) 2 % цены контракта в случае, если цена контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей;
- в) 1,5 % цены контракта в случае, если цена контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей;
- г) 0,5 % цены контракта в случае, если цена контракта превышает 100 млн. рублей.

6.3. В случае просрочки исполнения Исполнителем обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных контрактом, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом, Государственный заказчик направляет Исполнителю требование об уплате неустоек (штрафов, пеней).

Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Поставщиком обязательства, предусмотренного контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного контрактом срока исполнения обязательства, и устанавливается контрактом в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.11.2013 г. № 1063 «Об утверждении Правил определения размера штрафа, начисляемого в случае ненадлежащего исполнения заказчиком, поставщиком (подрядчиком, исполнителем) обязательств, предусмотренных контрактом (за исключением просрочки обязательств заказчиком, поставщиком (подрядчиком, исполнителем), и размера пени, начисляемой за каждый день просрочки исполнения поставщиком (подрядчиком, исполнителем) обязательства, предусмотренного контрактом», но не менее чем одна трехсотая действующей на дату уплаты пени ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации от цены контракта, уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных контрактом и фактически исполненных Поставщиком.

Штрафы начисляются за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом, за исключением просрочки исполнения Исполнителем обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных контрактом, в размере 10 % цены контракта.*

* *Размер штрафа установлен в соответствии с Правилами определения размеров штрафа и пени в виде фиксированной суммы, определяемой в следующем порядке:*

- а) 10 % цены контракта в случае, если цена контракта не превышает 3 млн. рублей;
- б) 5 % цены контракта в случае, если цена контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей;
- в) 1 % цены контракта в случае, если цена контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей;
- г) 0,5 % цены контракта в случае, если цена контракта превышает 100 млн. рублей.

6.4. Уплата неустойки не освобождает Исполнителя от исполнения обязательства по настоящему контракту.

7. Форс-мажор (обстоятельства непреодолимой силы)

7.1. Сторона освобождается от уплаты неустойки (штрафа, пени), если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, предусмотренного контрактом, произошло вследствие непреодолимой силы (т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельствах) или по вине другой стороны.

8. Дополнительные условия

8.1. Настоящий контракт считается заключенным с момента его подписания Государственным заказчиком и Исполнителем контракта и действует до 31.08.2014 г.

8.2. Контракт заключен после предоставления участником закупки, с которым заключается контракт (т.е. Исполнителем), обеспечения исполнения контракта в порядке и размере согласно документации об аукционе в электронной форме, неотъемлемой частью которой являлся настоящий контракт в виде проекта.

Размер обеспечения исполнения контракта составляет 10% начальной (максимальной) цены контракта, указанной в извещении об осуществлении закупки, а именно 299000,00 (двести девяносто девять тысяч) руб.*

В связи с тем, что предложенная Исполнителем цена контракта на 25% и более снижена по отношению к начальной (максимальной) цене контракта, Исполнитель предоставляет обеспечение

исполнения контракта с учетом положений ст. 37 Закона о контрактной системе, а именно _____.**

Денежные средства, внесенные в качестве обеспечения исполнения контракта (если такая форма обеспечения исполнения контракта применяется Исполнителем) возвращаются Государственным заказчиком Исполнителю в течение 20 рабочих дней с момента:

а) подписания (утверждения) Государственным заказчиком документа о приемки оказанных услуг, свидетельствующего об оказании услуг Исполнителем в полном объеме;

б) заключения сторонами соглашения о расторжении контракта.

** В случае если, участником закупки, с которым заключается контракт (т.е. Исполнителем), является государственное или муниципальное казенное учреждение, предоставление обеспечения исполнения контракта не требуется.*

*** Данное предложение заполняется только в случае, если предложенная Исполнителем цена контракта снижена на 25% и более по отношению к начальной (максимальной) цене контракта.*

8.3. Окончание срока действия контракта влечет прекращение по нему обязательств сторон.

8.4. Изменение, исполнение и расторжение контракта осуществляется в порядке и по основаниям, предусмотренным Законом о контрактной системе.

8.5. Расторжение контракта допускается по соглашению сторон, по решению суда, в случае принятия Государственным заказчиком решения об одностороннем отказе от исполнения контракта в соответствии с гражданским законодательством.

8.6. Разногласия, возникающие между Исполнителем и Государственным заказчиком, при заключении, исполнении и расторжении контракта рассматриваются в установленном действующим законодательством порядке.

8.7. Все споры между сторонами, по которым не было достигнуто соглашение, разрешаются арбитражным судом Челябинской области.

8.8. В части, не предусмотренной контрактом, стороны руководствуются действующим законодательством.

8.9. Неотъемлемой частью настоящего контракта являются:

- Приложение № 1 к контракту «Техническое задание»;

- Приложение № 2 к контракту «Медицинские организации Челябинской области, привлекаемые к оказанию услуги»;

- Приложению № 3 к контракту «Расчет стоимости услуг»;

8.10. Контракт составлен в форме электронного документа, имеющего одинаковую юридическую силу для каждой из сторон.

9. Юридические адреса и банковские реквизиты сторон:

Исполнитель:

Общество с ограниченной ответственностью «БАРС Урал»

Юридический адрес 454091 г. Челябинск, ул. Свободы 30

почтовый адрес: 454091 г. Челябинск, ул. Свободы 30, офис 502

тел.: (351) 750-27-87, 750-43-17

ИНН 7452098379

ОГРН 1117452012369

КПП 745301001

р/сч. 40702810272000003547

в Отделении №8597 Сбербанка России, г. Челябинск

кор/сч.30101810700000000602

БИК 047501602

ОКПО 30996864

Государственный заказчик:

Министерство здравоохранения Челябинской области

Адрес: 454000, г. Челябинск, ул. Кирова, 165

Тел/факс (351)263-52-62

ИНН 7453135827

КПП 745301001

УФК по Челябинской области

Министерство финансов Челябинской области

Л/с 03101600037 ОБ

Р/с 40201810900000100027

в ГРКЦ ГУ Банка России

по Челябинской области г. Челябинск

БИК 047501001

(Д.Ю. Невзоров)

м.п.

(А.В. Кузнецов)

м.п.

«Техническое задание»

на оказание услуги по обновлению и технической поддержке внедренной системы административно-хозяйственного учета в сфере здравоохранения Челябинской области.

1. Общие сведения

1.1. Полное наименование услуги

Услуга по технической поддержке системы комплексной автоматизации административно-хозяйственной деятельности медицинских организаций Челябинской области (далее – Система).

1.2. Государственный заказчик

Министерство здравоохранения Челябинской области.

1.3. Срок оказания услуги

Начало: со дня заключения государственного контракта;

Окончание: 30.06.2014 года.

1.3. Цель оказания услуги

Целью оказания услуги является необходимость обеспечения актуальности и работоспособности специального программного обеспечения Системы, технической поддержки пользователей Системы. Под Специальным программным обеспечением понимается совокупность программ для ЭВМ и алгоритмов, разработанных при создании Системы.

1.4. Описание структуры Системы.

В состав Системы входят следующие подсистемы:

- подсистема Бухгалтерского учета разработана на базе программного продукта «БАРС.Бюджет-Бухгалтерия»;
- подсистема Кадрового учета разработана на базе программного продукта «БАРС.Бюджет-Кадры»;
- подсистема Учета Зарботной платы разработана на базе программного продукта «БАРС.Бюджет-Зарплата»;
- подсистема Бюджетной отчетности разработана на базе программного продукта «БАРС.Бюджет-Отчетность»;
- подсистема Паспорт ЛПУ разработана на базе программного продукта «БАРС.Здравоохранение-Паспорт ЛПУ»;
- подсистема Регистр медицинского оборудования разработана на базе программного продукта «БАРС.Здравоохранение-Регистр МО»;
- подсистема Регистр медицинских работников разработана на базе программного продукта «БАРС.Здравоохранение-Регистр МР».

Подсистемы бухгалтерского учета, кадрового учета и учета заработной платы функционируют на одной аппаратной платформе и имеют клиент-серверную архитектуру: сервер баз данных, сервер приложений, тонкий клиент.

Аппаратное обеспечение сервера баз данных, сервера приложений:

- 2 четырех ядерных процессора Xeon 2ГГц;
- оперативная память: 16 ГБ;
- дисковое пространство: 300 ГБ.

Общее программное обеспечение, установленное на сервере баз данных:

- операционная система Linux Ubuntu Server;
- система управления базами данных PostgreSQL.

Общее программное обеспечение, установленное на сервере приложений:

- операционная система Linux.

Подсистемы паспорт ЛПУ, регистр МО и регистр МР функционируют на одной аппаратной платформе и имеют клиент-серверную архитектуру: сервер баз данных, сервер приложений, тонкий клиент.

Аппаратное обеспечение сервера баз данных, сервера приложений:

- 2 четырех ядерных процессора Xeon 2ГГц;
- оперативная память: 32 ГБ;
- дисковое пространство: 500 ГБ.

Общее программное обеспечение, установленное на сервере баз данных:

- операционная система CentOS 5.5;
- система управления базами данных PostgreSQL.

Общее программное обеспечение, установленное на сервере приложений:

- web-сервер Apache 2.2.

Все подсистемы функционируют на серверном оборудовании Государственного заказчика.

Доступ пользователей в Системе осуществляется через web-интерфейс через защищенную ведомственную сеть передачи данных VipNet.

Количество учетных записей пользователей Системы– 2073, рабочие места пользователей Системы распределены по медицинским организациям Челябинской области.

2. Требования к содержанию услуги

1) Обновление специального программного обеспечения Системы в течение 10 дней после выхода обновлений. Исполнителем должна быть установлена новая версия специального программного обеспечения Системы, выпущенная разработчиком программного продукта, указанного в п.1.4.

Файлы обновления должны предоставляться и устанавливаться Исполнителем в рамках оказания услуги. После обновления Системы (в случае изменения функционала) Исполнителем должны быть внесены изменения в руководство пользователя Системы и руководство администратора Системы.

По запросу Исполнителя Государственный заказчик предоставляет Исполнителю удаленный доступ с правами администратора к серверу Государственного заказчика для оказания услуги по настоящему контракту.

2) Консультирование пользователей Системы по вопросам функционирования Системы по телефону или по электронной почте в течение рабочего дня пользователей.

3) Регистрация обращений пользователей, разрешение инцидентов, связанных с функционированием специального программного обеспечения Системы.

3. Требования к взаимодействию

3.1. Общие положения

Исполнитель должен гарантировать качество и надежность функционирования Системы в течение срока действия контракта.

Для обеспечения взаимодействия между Государственным заказчиком и Исполнителем, в рамках сопровождения Системы, на площадке Исполнителя должна быть сформирована действующая служба технической поддержки. Контактные данные службы технической поддержки (телефон, электронная почта, электронные средства on-line общения и т.д.) должны быть переданы Государственному заказчику не позднее 1 дня с момента заключения контракта.

3.2. Техническая поддержка Системы

Техническая поддержка производится по двухуровневой схеме.

Первый уровень организуется техническим персоналом Государственного заказчика и выполняет следующие функции:

- организация работы вычислительной и орг. техники в соответствии с требованиями производителя оборудования;
- консультативная поддержка пользователей Системы системным администратором или иным ответственным сотрудником Государственного заказчика;
- выявление и классификация проблемы (некорректные действия пользователя, сбой оборудования, ошибка в программном обеспечении и т.д.);
- присвоение проблеме статуса;
- обращение к Исполнителю в случаях, когда проблема не может быть решена на первом уровне поддержки с использованием всех доступных средств связи (телефон, электронная почта, электронные средства on-line общения и т.д.);
- получение и исполнение инструкций от Исполнителя по решению выявленной проблемы.

Второй уровень организуется Исполнителем и выполняет следующие функции:

- регистрация обращения с отметкой Исполнителем в журнале регистрации обращений (Приложение №1 к Техническому заданию);
- предоставление консультаций специалистам первого уровня технической поддержки (системным администраторам, ответственным за взаимодействие с Исполнителем в рамках технической поддержки);
- принятие мер по решению возникших проблем у Государственного заказчика;
- администрирование серверного общесистемного программного обеспечения Государственного заказчика с целью оптимизации и улучшения производительности работы Системы.
- выполнение резервного копирования не менее 1 раза в сутки на оборудование Государственного заказчика.
- выполнение доработок функционала Системы (заявок на изменение) и включение их в пакет обновлений.

3.2.1. Порядок регистрации обращений и разрешения инцидентов

Порядок регистрации обращений и разрешения инцидентов:

- 1) прием и регистрация обращений пользователей;
- 2) классификация обращений;
- 3) поиск готового решения;
- 4) диагностика;
- 5) решение и восстановление работоспособности.

Все обращения пользователей за консультациями и по вопросам разрешения инцидентов должны регистрироваться Исполнителем в журнале регистрации обращений (Приложение №1 к Наименованию и описанию объекта закупки). Инициаторами обращений (запросов на консультацию и запросов на устранение проблем, связанных с эксплуатацией Системы) могут быть представители Государственного заказчика, представители Исполнителя, пользователи Системы.

Исполнитель информирует Государственного заказчика о характере инцидента и принятых мерах по согласованному с Государственным заказчиком почтовому адресу.

Качество оказания услуги определяется как отношение количества обращений, зарегистрированных в журнале регистрации обращений и выполненных в сроки, к общему количеству обращений, зарегистрированных в журнале регистрации обращений, в заданный интервал времени, и выражается в процентном отношении.

Исполнитель проводит мониторинг качества оказания услуги в постоянном режиме. В случае обнаружения снижения уровня качества оказания услуги Исполнитель предпринимает действия по восстановлению уровня качества оказания услуги. Количество инцидентов, вызвавших снижение уровня качества оказания услуги, указывается в журнале регистрации обращений.

Поступившие обращения по вводу, изменению учетных данных пользователей Системы Исполнитель регистрирует в журнале регистрации обращений и направляет на согласование в Министерство здравоохранения Челябинской области в течение одного рабочего дня. После получения согласования, но не позднее 2-х рабочих дней, обращение обрабатывается Исполнителем. Исполнитель уведомляет инициатора обращения по телефону или по электронной почте о завершении обработки обращения.

Поступившие обращения по развитию, изменению функциональных возможностей Системы, поступившие от пользователей Системы, с обоснованием необходимости, Исполнитель регистрирует в журнале регистрации обращений и направляет в течение одного рабочего дня в Министерство здравоохранения Челябинской области.

3.3. Требования к уровню сервиса

3.3.1. Время реакции на инцидент

Время регистрации – период времени между обращением в службы технической поддержки и регистрацией инцидента (присвоение номера заявке, даты и доведение его до медицинской организации). Время регистрации должно составлять не более 20 минут.

Время реакции – период времени между регистрацией инцидента и временем передачи его в обработку специалисту Исполнителя. Время реакции должно составлять не более 20 минут.

3.3.2. Время устранения инцидентов

- o 2 рабочих часа (удаленное решение по статусу «Критично»).
- o 12 рабочих часов (удаленное решение по статусу «Важно»).
- o 36 рабочих часов (по графику работы Исполнителя) для обращений статуса «Текущее».

Статус «Критично» - (частичная) неработоспособность Системы, которая влечет за собой остановку работы Системы.

Статус «Важно» - нестабильная работа Системы, которая влечет за собой частичную (периодическую) остановку (сбой, задержки, прерывания) работы Системы.

Статус «Текущая» - работа Системы, которая не влечет за собой остановку работы информационных систем. Так же к данному статусу относится запрос на изменение Системы.

Инцидент считается «закрытым» только после устранения причины инцидента (восстановлена работоспособность, внесены необходимые изменения в Систему) и выполнено подтверждение этого у медицинской организации или Государственного заказчика.

В случае если специалисты службы технической поддержки не могут разрешить инцидент в связи с тем, что обращение не относится к предмету Государственного контракта, то выдаются рекомендации по возможному решению.

3.3.3. Плановый простой (время регламентных работ)

Плановый простой Системы допускается в выходные дни в любое время суток или в рабочие дни в ночное время суток с 19-00 до 06-00 по местному времени.

Исполнитель должен оповестить Государственного заказчика о предполагаемом времени и продолжительности простоя не менее чем за сутки от времени остановки работы Системы.

Ежедневные регламентные работы, требующие временной остановки Системы не более чем на 60 минут допускаются только после 19-00, без предварительного согласования с Государственным заказчиком.

Регламентные работы, требующие большего времени остановки Системы, следует проводить по пятницам после 19-00, в выходные дни или в рабочие дни по согласованию с Государственным заказчиком.

3.3.4. Внеплановый простой

Внеплановым простоем (состоянием полной неработоспособности всех компонентов Системы) считается простой Системы в рабочее время (с 08-00 до 18 00) специально не согласованный с Государственным заказчиком.

В случае внепланового простоя, Исполнитель обязан в течение 30 минут оповестить Государственного заказчика и в течение 90 минут от момента регистрации времени начала простоя обеспечить возобновление работы Системы.

Общее время внепланового простоя в месяц, определяемое, как сумма всех внеплановых простоев в течение календарного месяца, не должно превышать 8 часов. Значение Общего времени внепланового простоя в месяц обнуляется при наступлении следующего календарного месяца. В случае превышения Исполнитель уплачивает неустойку Государственному заказчику за каждый час превышения Общего времени внепланового простоя в месяц.

Исполнитель не несет ответственности за любой простой системы в случае некорректной работы серверного оборудования. Неисправности в работе серверного оборудования должны быть устранены силами Государственного заказчика.

3.3.5. Время работы службы технической поддержки

Время работы службы технической поддержки Исполнителя – с 8-00 до 17-00 местного времени в рабочие дни (с понедельника по пятницу).

Работы по заявкам производятся по рабочим дням с 8-00 до 17-00, за исключением случаев, согласованных между Государственным заказчиком и Исполнителем в особом порядке.

3.3.6. Время приема заявок

Заявки принимаются по телефону, согласно времени работы службы технической поддержки [п. 3.3.5], и/или по электронной почте.

Реагирование на заявку, принятую по электронной почте, осуществляется, согласно времени работы по заявкам [п. 3.3.5].

4. Оказание услуги

Оказание услуги, в рамках технической поддержки Системы в медицинских организациях Челябинской области, в соответствии с перечнем медицинских организаций.

5. План-график оказания услуги

№ п/п	Наименование услуги	Результат услуги	Макс. кол-во дней на выполнение услуги	Отчетный документ
1	Техническая поддержка Системы	Актуализирована нормативно справочная информация; Инсталляция изменений (обновлений) Системы на сервере Государственного заказчика Сопровождение Системы [согласно требованиям п.3.]	в течение срока действия государственного контракта	акт сдачи-приемки оказанных услуг; реестр обращений в отдел/службу технической поддержки; акт приема-передачи прав на обновление Системы.

6. Документирование

По результатам оказания услуги Исполнителем должен быть сформирован следующий набор документации, подлежащей передаче Государственному заказчику:

№	Наименование
1	Акт сдачи-приемки оказанных услуг (раз в месяц).
2	Реестр обращений в отдел/службу технической поддержки (раз в месяц).
3	Акт приема-передачи прав на обновление Системы.

Результаты оказания услуг передаются Государственному заказчику.

Комплект документации должен быть предоставлен в 2-х печатных экземплярах. Документация должна быть структурирована во взаимосвязанные альбомы, в том числе в электронном виде и представлена в пластиковых папках.

7. Гарантии качества оказанных услуг

Гарантийный срок на оказываемые услуги составляет 12 месяцев с момента подписания сторонами акта сдачи-приемки оказанных услуг.

Государственный заказчик:

Исполнитель:

_____ (А.В. Кузнецов)

_____ (Д.Ю. Невзоров)

М.П.

М.П.

ФОРМА
Отчетная документация

Журнал регистрации обращений

за отчетный период с « » 2014 года по « » 2014 года.

№ п/п	Предмет обращения (консультация, инцидент)	Код типа инцидента	Дата и время регистрации обращения (консультации, инцидента)	Дата и время регистрации разрешения обращения (консультации, инцидента)	Выполненные действия по разрешению обращения (консультации, инцидента)	Общая продолжительность разрешения обращения (консультации, инцидента)	Норматив разрешения обращения (консультации, инцидента)	Превышение нормативной продолжительности разрешения обращения, часов	Сведения о заявителе (ФИО, контактный телефон, должность, организация)

Общая продолжительность устранения инцидентов со статусом «Критично» составила ____ часов.

Общая продолжительность устранения инцидентов со статусом «Важно» составила ____ часов.

Общая продолжительность устранения инцидентов со статусом «Текущая» составила ____ часов.

Суммарная продолжительность недоступности услуги составила ____ часов.

Государственный заказчик:

Исполнитель:

_____ (А.В. Кузнецов)

_____ (Д.Ю. Невзоров)

М.П.

М.П.

Приложение № 2
к Государственному контракту
на оказание услуг по обновлению и технической
поддержке внедренной системы административно-
хозяйственного учета в сфере здравоохранения
Челябинской области
от «29» апреля 2014 г. № 46-ЭА/14

Медицинские организации Челябинской области, привлекаемые к оказанию услуги

№	Название
1	МУЗ "Агаповская центральная районная больница"
2	МБУЗ "Аргаяшская центральная районная больница"
3	МБУЗ "Ашинская центральная городская больница"
4	МБУЗ "Ашинская городская больница №2"
5	МБУЗ "Миньярская городская больница" (Ашинский МР)
6	МБУЗ "Симская городская больница" (Ашинский МР)
7	МБУЗ "Кропачевская городская больница" (Ашинский МР)
8	Брединская муниципальная центральная районная больница
9	МБУЗ "Варненская Центральная районная больница"
10	МУЗ "Верхнеуральская центральная районная больница"
11	МБЛПУ "Центральная городская больница" (Верхне-Уфалейский ГО)
12	МБЛПУ Городская больница N 1 г. Еманжелинска
13	МБЛПУЗ "Горбольница №2" Еманжелинского муниципального района
14	МБУЗ "Еткульская центральная районная больница"
15	МБЛПУЗ "Златоустовская городская больница №1"
16	МБЛПУЗ "Городская больница №2" г.Златоуста
17	МЛПУЗ "Городская больница №3" г.Златоуста
18	МБЛПУЗ "Городская больница №6" г.Златоуста
19	МБЛПУЗ "Детская городская больница №1" г.Златоуста
20	МБЛПУЗ "Городская детская больница №3" г.Златоуста
21	МБЛПУЗ "Городская детская поликлиника" г.Златоуста
22	МБЛПУЗ "Родильный дом №1" г.Златоуст
23	МБЛПУЗ "Врачебно-физкультурный диспансер" г.Златоуст
24	МУ "Карабашская городская больница"
25	МУЗ "Каслинская центральная районная больница"
26	МУЗ Карталинская городская больница
27	МУ "Катав-Ивановская центральная районная больница"
28	МУ "Кизильская центральная районная больница"
29	МУ "Красноармейская центральная районная больница"
30	МБУЗ "Кунашакская центральная районная больница"
31	БММЛПУЗ "Кусинская центральная районная больница"
32	БММЛПУЗ "Магнитская городская больница" (Кусинский МР)
33	МЛПУЗ "Городская больница №1" (Копейский ГО)
34	МЛПУЗ "Городская больница №3" (Копейский ГО)
35	МЛПУЗ "Городская больница №4" (Копейский ГО)
36	МЛПУЗ "Городская больница №6" (Копейский ГО)
37	МЛПУЗ "Городская детская поликлиника №1"(Копейский ГО)
38	МЛПУЗ "Городской родильный дом"(Копейский ГО)
39	МЛПУЗ "Городской врачебно-физкультурный диспансер" (Копейский ГО)
40	МУЗ "Центральная городская больница г. Коркино" (Коркинский ГО)
41	МУЗ "Городская больница №3 поселка Первомайский" (Коркинский ГО)
42	МУЗ "Городская больница №2 п. Роза" (Коркинский ГО)
43	МУЗ Детская городская больница (Коркинский ГО)
44	ММЛПУ "Кыштымская центральная городская больница им. А.П.Силаева"
45	МБУЗ " Городская больница" Локомотивного городского округа Карталинского района

46	МУЗ "Городская больница №1 им Г.И.Дробышева (Магнитогорский ГО)
47	МУЗ "Городская больница №2" (Магнитогорский ГО)
48	МУЗ "Городская больница №3" (Магнитогорский ГО)
49	МУЗ "Детская городская больница №3" (Магнитогорский ГО)
50	МУЗ "Детская городская поликлиника №2" (Магнитогорский ГО)
51	МУЗ "Детская городская поликлиника №6" (Магнитогорский ГО)
52	МУЗ "Детская городская поликлиника №8" (Магнитогорский ГО)
53	МАУЗ "Родильный дом №1" (Магнитогорский ГО)
54	МУЗ "Родильный дом №2" (Магнитогорский ГО)
55	МУЗ "Родильный дом №3" (Магнитогорский ГО)
56	МБУ "Городская больница №1 им. Г.К. Маврицкого" (г.Миасс)
57	МБУЗ "Городская больница №2" (г.Миасс)
58	МБУЗ "Городская больница №3" (г.Миасс)
59	МБУЗ "Городская больница №4" (г.Миасс)
60	МУЗ "Нагайбакская центральная районная больница"
61	МБУЗ "Нязепетровская центральная районная больница"
62	МУЗ "Октябрьская центральная районная больница"
63	МБЛПУ Пластская центральная городская больница
64	МУЗ "Саткинская Центральная районная больница"
65	МБУЗ "Районная больница №1" п. Бакал (Саткинский МР)
66	МБУЗ "Сосновская центральная районная больница"
67	МБУЗ "Центральная районная больница города Троицка и Троицкого района"
68	МБМУ "Амбулатория Троицкого муниципального района"
69	МБУЗ "Увельская центральная районная больница"
70	МБУЗ "Уйская центральная районная больница"
71	МБЛПУ "Чебаркульская городская больница"
72	МЛПУ "Варламовская участковая больница" (Чебаркульский МР)
73	МБЛПУ Кундравинская участковая больница (Чебаркульский МР)
74	МБЛПУ Тимирязевская участковая больница (Чебаркульский МР)
75	МЛПУ Травниковская участковая больница (Чебаркульский МР)
76	МЛПУ "Филимоновская участковая больница" (Чебаркульский МР)
77	МУЗ "Чесменская центральная районная больница"
78	МБУЗ Ордена Трудового Красного Знамени городская клиническая больница №1 (Челябинский ГО)
79	МБУЗ Городская клиническая больница №2 (Челябинский ГО)
80	ГБУЗ Областная клиническая больница №3 (Челябинский ГО)
81	ГБУЗ Областная клиническая больница №4 (Челябинский ГО)
82	МБУЗ Городская клиническая больница №5 (Челябинский ГО)
83	МБУЗ Городская клиническая больница №6 (Челябинский ГО)
84	МБУЗ Городская клиническая больница №8 (Челябинский ГО)
85	МБУЗ Городская клиническая больница №9 (Челябинский ГО)
86	ГБУЗ Областная клиническая больница №2 (Челябинский ГО)
87	МБУЗ Городская клиническая больница №11 (Челябинский ГО)
88	МБУЗ городская больница №14 (Челябинский ГО)
89	МБУЗ Городская больница №16 (Челябинский ГО)
90	МБУЗ Городская поликлиника №1 (Челябинский ГО)
91	МБУЗ городская клиническая поликлиника №5 (Челябинский ГО)
92	МБУЗ "Городская клиническая поликлиника №7" (Челябинский ГО)
93	МБУЗ Городская клиническая поликлиника №8 (Челябинский ГО)
94	МБУЗ "Городская поликлиника №9" (Челябинский ГО)
95	МБУЗ Детская городская клиническая больница №1 (Челябинский ГО)
96	МБУЗ Детская городская клиническая больница №2 (Челябинский ГО)
97	МБУЗ "Детская городская клиническая больница №7" (Челябинский ГО)
98	МБУЗ Детская городская клиническая больница №8 (Челябинский ГО)
99	МБУЗ Детская городская клиническая больница №9 (Челябинский ГО)

100	МБУЗ Детская городская больница №5 (Челябинский ГО)
101	МБУЗ "Детская городская поликлиника №1 " (Челябинский ГО)
102	МБУЗ Детская городская поликлиника №3 (Челябинский ГО)
103	МБУЗ Детская городская поликлиника №4 (Челябинский ГО)
104	МБУЗ Детская городская поликлиника №6 (Челябинский ГО)
105	МБУЗ Детская городская поликлиника №7 (Челябинский ГО)
106	МБУЗ Детская городская клиническая поликлиника №8 (Челябинский ГО)
107	МБУЗ "Детская городская поликлиника №9 " (Челябинский ГО)
108	МБУЗ Детская городская поликлиника № 10 (Челябинский ГО)
109	МБУЗ детская городская поликлиника №11 (Челябинский ГО)
110	МБУЗ Детская городская поликлиника №14 (Челябинский ГО)
111	МБУЗ Диагностический центр (Челябинский ГО)
112	МУЗ «Южноуральская центральная городская больница»
113	ГБУЗ «Челябинский областной клинический терапевтический госпиталь для ветеранов войн»
114	ГБУЗ "Челябинская областная клиническая больница"
115	ГБУЗ «Челябинская областная детская клиническая больница»
116	ГБУЗ «Областной перинатальный центр»
117	ГБУЗ «Челябинский областной кардиологический диспансер»
118	ГБУЗ «Челябинский областной клинический онкологический диспансер»
119	ГБУЗ «Областной онкологический диспансер № 2»
120	ГБУЗ «Областной онкологический диспансер № 3»
121	ГБУЗ «Челябинский областной клинический кожно-венерологический диспансер»
122	ГБУЗ «Областной кожно-венерологический диспансер № 3»
123	ГБУЗ "Областной кожно-венерологический диспансер №4"
124	ГБУЗ "Челябинский областной центр реабилитации"
125	МБМЛПУ Стоматологическая поликлиника г. Верхний Уфалей
126	МУЗ Стоматологическая поликлиника г. Копейска
127	МБУЗ стоматологическая поликлиника №6 (г. Челябинск)
128	МУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" (г. Магнитогорск)
129	МУЗ "Стоматологическая поликлиника №3 " (г. Магнитогорск)
130	МУЗ Детская стоматологическая поликлиника (г. Магнитогорск)
131	МБУ "Стоматологическая поликлиника" (г. Миасс)
132	МБУЗ Стоматологическая поликлиника №1 (г. Челябинск)
133	ГБУЗ «Областная стоматологическая поликлиника»

Государственный заказчик:

Исполнитель:

_____ (А.В. Кузнецов)

_____ (Д.Ю. Невзоров)

М.П.

М.П.

Приложение № 3
к Государственному контракту
по обновлению и технической поддержке
внедренной системы административно-
хозяйственного учета в сфере здравоохранения
Челябинской области
от «29» апреля 2014 г. № 46-ЭА/14

Расчет стоимости услуг

№	Период оказания услуги	Стоимость, рублей
1	01.05.2014-31.05.2014	1528550
2	01.06.2014-30.06.2014	1431550
Итого:		2960100

Государственный заказчик:

Исполнитель:

_____ (А.В. Кузнецов)

_____ (Д.Ю. Невзоров)

М.П.

М.П.