|  |  |
| --- | --- |
|  | **УТВЕРЖДАЮ:****Директор ГАУ «МФЦ ИО»****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.А. Милицына****«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 года****М.П.** |
|  |  |

**ДОКУМЕНТАЦИЯ**

**РЕДУКЦИОНА В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

на предоставление неисключительных прав на использование системы управления электронной очереди Enter с учетом доработок

**№ 96/18**

***(для субъектов малого и среднего предпринимательства)***

**Иркутск**

**2018 г.**

Оглавление

[ИЗВЕЩЕНИЕ](#_Toc479162708) [о проведении редукциона в электронной форме № 96/18 3](#_Toc479162709)

[ДОКУМЕНТАЦИЯ О РЕДУКЦИОНЕ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ …………………………………5](#_Toc479162724)

[ЧАСТЬ I. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ РЕДУКЦИОНА В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ 5](#_Toc479162725)

[Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 5](#_Toc479162726)

[Раздел 2. ПОДГОТОВКА ЗАЯВКИ НА УЧАСТИЕ В РЕДУКЦИОНЕ 5](#_Toc479162727)

[Раздел 3. ПОДАЧА ЗАЯВКИ НА УЧАСТИЕ В РЕДУКЦИОНЕ. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВОК НА УЧАСТИЕ В РЕДУКЦИОНЕ. 6](#_Toc479162728)

[Раздел 4. АНТИДЕМПИНГОВЫЕ МЕРЫ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ РЕДУКЦИОНА 7](#_Toc479162729)

[ЧАСТЬ II. ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА РЕДУКЦИОНА 9](#_Toc479162730)

[Часть III. НАИМЕНОВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ОБЪЕКТА ЗАКУПКИ (ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ) …………………………………………………………………………………………………………20](#_Toc479162741)

[Часть IV. ОБОСНОВАНИЕ НАЧАЛЬНОЙ (МАКСИМАЛЬНОЙ) ЦЕНЫ ДОГОВОРА…………….20](#_Toc479162742)

[Часть V. ПРОЕКТ ДОГОВОРА…………………………………………………………………………..61](#_Toc479162743)

[ЧАСТЬ VI. ОБРАЗЦЫ ФОРМ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В СОСТАВЕ ЗАЯВКИ НА УЧАСТИЕ В РЕДУКЦИОНЕ…………………………………………………………………………………………….61](#_Toc479162762)

[6.1. ФОРМА ПЕРВОЙ ЧАСТИ ЗАЯВКИ …………….71](#_Toc479162763)

[6.2. ФОРМА ВТОРОЙ ЧАСТИ ЗАЯВКИ 72](#_Toc479162764)

**ИЗВЕЩЕНИЕ**

**о проведении редукциона в электронной форме № 96/18**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1.
 | Способ закупки | Редукцион в электронной форме |
| 1.
 | Наименование, юридический (почтовый) адрес, фактический адрес, адрес электронной почты, номера контактных телефонов Заказчика | Государственное автономное учреждение «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»Юридический (почтовый) адрес: 664056, г. Иркутск, ул. Мухиной, 2 АФактический адрес: 664081, г. Иркутск, ул. Пискунова, 160, 4 этажТелефон приемной: 8(3952) 260-988**Контактные лица:**Шелемина Валентина Валерьевна - адрес электронной почты: v.shelemina@mfc38.ru, номер контактного телефона 8(3952)260-988 доб.№ 2115;Дамбаева Лейла Мурсал кызы - адрес электронной почты: l.dambaeva@mfc38.ru, номер контактного телефона 8(3952)260-988 доб. № 2117;Колесников Алексей Иванович - адрес электронной почты: a.kolesnikov@mfc38.ru, номер контактного телефона 8(3952)260-988 доб. №1518;Яковлев Евгений Александрович - адрес электронной почты: e.yakovlev@mfc38.ru, номер контактного телефона 8(3952)260-988 доб. №1517. |
| 1.
 | Предмет договора с указанием количества поставляемого товара, объема выполняемых работ, оказываемых услуг | **Предоставление неисключительных прав на использование системы управления электронной очереди Enter с учетом доработок.** Качественные и количественные характеристики приведены в Части III «Наименование и описание объекта закупки (Техническое задание)» документации о редукционе. |
| 1.
 | Место поставки товара, выполнения работ, оказания услуг | **Место оказания услуг:** осуществляется посредством удаленного доступа на условиях, указанных в Техническом задании и проекте договора.**Сроки исполнения договора:**Начала исполнения – с момента подписания договора.Срок действия лицензий – бессрочно.Период оказания услуг по доработке – 8 месяцев с момента подписания договора. |
| 1.
 | Начальная (максимальная) цена договора, величина понижения начальной цены договора («шаг редукциона»). | **4 963 500 руб. (четыре миллиона девятьсот шестьдесят три тысячи пятьсот рублей 00 копеек).**«Шаг редукциона» составляет от 0,5 процента до пяти процентов начальной (максимальной) цены договора. |
| 1.
 | Срок, место и порядок предоставления Документации о редукционе | Документация о закупке размещается и предоставляется без взимания платы в Единой информационной системе по адресу: www.zakupki.gov.ru (далее – ЕИС), а также на Электронной торговой площадке РТС-тендер. Адрес электронной площадки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.rts-tender.ru (далее – ЭТП (ЭП)).Срок получения настоящей Документации соответствует срокам подачи заявок. |
| 1.
 | Место и дата начала и окончания подачи заявок на участие в редукционе  | Заявка подается в электронной форме с использованием функционала и в соответствии с Регламентом работы ЭТП.Дата начала подачи заявок: «14» декабря 2018 года.Дата окончания подачи заявок: «24» декабря 2018 года. |
| 1.
 | Место и дата окончания срока рассмотрения первых частей заявок на участие в редукционе | Иркутская область, г. Иркутск, ул. Пискунова 160, 4 этаж, кабинет 1.«24» декабря 2018 года. |
| 1.
 | Дата проведения редукциона  | «28» декабря 2018 года. |
| 1.
 | Место и дата подведения итогов редукциона | Иркутская область, г. Иркутск, ул. Пискунова 160, 4 этаж, кабинет 1. «28» января 2019 года. |

ДОКУМЕНТАЦИЯ О РЕДУКЦИОНЕ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

ЧАСТЬ I. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ РЕДУКЦИОНА В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

**Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящая документация о редукционе в электронной форме (далее – документация о редукционе, редукционная документация) подготовлена в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2011г. № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» (далее – Закон № 223-ФЗ), Федеральным законом от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.12.2014 г. № 1352 "Об особенностях участия субъектов малого и среднего предпринимательства в закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц", Положением о закупке товаров, работ, услуг для нужд Государственного автономного учреждения «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», утвержденным Протоколом Наблюдательного совета Государственного автономного учреждения «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» № 39 от «07» декабря 2016г. (в редакции, утвержденной «02» октября 2017 г.) (далее – Положение о закупке), а также иным законодательством, регулирующим отношения в сфере закупок автономных учреждений.

Участие в редукционе в электронной форме (далее - редукцион) возможно при наличии на лицевом счете участника закупки, открытом для проведения операций по обеспечению участия в редукционе на счете оператора электронной площадки, денежных средств, в отношении которых не осуществлено блокирование операций, в размере не менее чем размер обеспечения заявки на участие в таком редукционе, предусмотренный документацией о редукционе.

Вся информация о закупке подлежит размещению в единой информационной системе на сайте: www.zakupki.gov.ru (далее – ЕИС) в сроки, установленные настоящей документацией и законодательством Российской Федерации в сфере закупок.

В случае возникновения в ЕИС технических или иных неполадок, блокирующих доступ к ЕИС в течение более чем одного рабочего дня, информация, подлежащая размещению в ЕИС в соответствии с настоящей документацией, а также Законом № 223-ФЗ, размещается Заказчиком на сайте Заказчика: www.mfc38.ru с последующим размещением ее в ЕИС в течение одного рабочего дня со дня устранения технических или иных неполадок, блокирующих доступ к ЕИС, и считается размещенной в установленном порядке.

**Раздел 2. ПОДГОТОВКА ЗАЯВКИ НА УЧАСТИЕ В РЕДУКЦИОНЕ**

**2.1. Требования к содержанию и составу заявки на участие в редукционе**

Для участия в редукционе участник закупки, получивший аккредитацию на электронной площадке, подает заявку на участие в редукционе в двух частях.

Заявка на участие в редукционе, которую представляет участник закупки в соответствии с настоящей документацией, должна содержать информацию и документы, указанные в Информационной карте редукциона.

Информация и документы, которые должны содержаться в первой и второй частях заявки на участие в редукционе, указаны в Информационной карте редукциона.

Документы и информация, направляемые в форме электронных документов участником редукциона, должны быть подписаны усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени участника такого редукциона.

 Наличие электронной подписи указанных лиц, означает, что документы и информация, поданные в форме электронных документов, направлены от имени соответствующего участника закупки, а также подтверждает подлинность и достоверность таких документов и информации.

**2.2. Инструкция по заполнению заявки на участие в редукционе**

**2.2.1. Язык документов, входящих в состав заявки на участие в редукционе.**

Все документы, входящие в состав заявки на участие в редукционе, должны быть составлены на русском языке. Подача документов, входящих в состав заявки на участие в редукционе, на иностранном языке должна сопровождаться предоставлением заверенного надлежащим образом перевода соответствующих документов на русский язык.

Документы, происходящие из иностранного государства, должны быть надлежащим образом легализованы в соответствии с законодательством и международными договорами Российской Федерации.

**2.2.2. Требования к документам, входящим в состав заявки на участие в редукционе.**

Все документы, входящие в состав заявки на участие в редукционе должны иметь четко читаемый текст. Сведения, содержащиеся в заявке на участие в редукционе, не должны допускать двусмысленных толкований.

**В случае, если в части III «Наименование и описание объекта закупки (Техническое задание)» указаны значения «не менее, не более, не менее и не более, или, должен быть, может, может быть, должен, должно, должно быть», то участник закупки при подготовке заявки должен указывать конкретное значение показателей товара (предлагаемого к поставке или используемого в процессе выполнения работ, оказания услуг), работы, услуги.**

**Раздел 3. ПОДАЧА ЗАЯВКИ НА УЧАСТИЕ В РЕДУКЦИОНЕ. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВОК НА УЧАСТИЕ В РЕДУКЦИОНЕ.**

* 1. **Срок и порядок подачи заявок на участие в редукционе.**

Участник редукциона вправе подать заявку на участие в редукционе в любое время с момента размещения извещения о его проведении до предусмотренных документацией о редукционе даты и времени окончания срока подачи на участие в редукционе заявок.

Заявка на участие в редукционе направляется участником такого редукциона оператору электронной площадки, указанного в Информационной карте документации, в форме двух электронных документов, содержащих части заявки, предусмотренные пунктом 14 Информационной карты. Указанные электронные документы подаются одновременно.

Участник редукциона вправе подать только одну заявку (если в редукционной документации установлено несколько лотов, то в отношении каждого лота).

**3.2. Отзыв и изменение заявки на участие в редукционе.**

Участник редукциона, подавший заявку, вправе отозвать ее или внести в нее изменения в любой момент до окончания срока подачи заявок посредством программных и технических средств электронной площадки.

**3.3. Рассмотрение первых частей заявок на участие в редукционе.**

Закупочная комиссия проверяет первые части заявок на участие в редукционе, содержащие информацию, предусмотренную пунктом 17.6.2 Положения о закупках на соответствие требованиям, установленным документацией о редукционе в отношении закупаемых товаров, работ, услуг.

По результатам рассмотрения первых частей заявок на участие в редукционе, закупочной комиссией принимается решение:

1) о допуске участника закупки, подавшего заявку на участие в редукционе к участию в нем и признании этого участника закупки участником такого редукциона;

2) об отказе в допуске участника закупки к участию в редукционе.

Участник закупки не допускается к участию в редукционе в следующих случаях:

1) непредоставления информации, предусмотренной пунктом 17.6.2 Положения о закупках, или предоставления недостоверной информации;

2) несоответствия информации, предусмотренной пунктом 17.6.2 Положения о закупках, требованиям документации о таком редукционе.

**3.4. Рассмотрение вторых частей заявок на участие в редукционе.**

Закупочная комиссия рассматривает вторые части заявок на участие в редукционе, а также документы, направленные оператором электронной площадки, на соответствие их требованиям, установленным документацией о редукционе, главой 10 и главой 17 Положения о закупках.

Закупочной комиссией на основании результатов рассмотрения вторых частей заявок на участие в редукционе принимается решение:

1) о соответствии заявки на участие в редукционе требованиям, установленным документацией о таком редукционе;

2) о несоответствии заявки на участие в редукционе требованиям, установленным документацией о таком редукционе.

Заявка на участие в редукционе признается не соответствующей требованиям, установленным документацией о таком редукционе, в случае:

1) непредставления документов и информации, которые предусмотрены документацией о таком редукционе, несоответствия указанных документов и информации требованиям, установленным документацией о таком редукционе, наличия в указанных документах недостоверной информации об участнике такого редукциона на дату и время окончания срока подачи заявок на участие в таком редукционе;

2) несоответствия участника такого редукциона требованиям, установленным документацией о таком редукционе.

Участник редукциона, который предложил наиболее низкую цену договора, и заявка на участие в таком редукционе которого соответствует требованиям, установленным документацией о нем, признается победителем такого редукциона.

Раздел 4. АНТИДЕМПИНГОВЫЕ МЕРЫ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ РЕДУКЦИОНА

4.1. В случае, если по результатам закупочной процедуры цена договора, предложенная победителем или участником закупки, с которым заключается договор, снижена на двадцать пять и более процентов от НМЦД, победитель либо такой участник обязан до заключения договора предоставить обеспечение исполнения договора в размере, превышающем в полтора раза размер обеспечения исполнения договора, указанный в документации о закупке, но не менее чем в размере аванса (если договором предусмотрена выплата аванса).

4.2. В случае если по результатам закупочной процедуры цена договора, предложенная участником закупки, с которым заключается договор, снижена на двадцать пять и более процентов от НМЦД, победитель либо такой участник обязан предоставить Заказчику обоснование снижения цены договора, которое может включать в себя гарантийное письмо от производителя с указанием цены и количества поставляемого товара, оказываемой услуги, выполняемой работы, документы, подтверждающие наличие товара у участника закупки, иные документы и расчеты, подтверждающие возможность участника закупки осуществить поставку товара, оказание услуги, выполнение работы по предлагаемой цене.

4.3. Обоснование, указанное в настоящем разделе, представляется участником закупки, с которым заключается договор, при направлении Заказчику подписанного проекта договора после проведения редукциона.

Раздел 5. ПРЕИМУЩЕСТВА В ОТНОШЕНИИ ЦЕНЫ ДОГОВОРА

5.1. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 16.09.2016г. № 925 «О приоритете товаров российского происхождения, работ, услуг, выполняемых, оказываемых российскими лицами, по отношению к товарам, происходящим из иностранного государства, работам, услугам, выполняемым, оказываемым иностранными лицами» устанавливается приоритет товаров российского происхождения, работ, услуг, выполняемых, оказываемых российскими лицами, при осуществлении закупок товаров, работ, услуг путем проведения конкурса, аукциона и иных способов закупки, по отношению к товарам, происходящим из иностранного государства, работам, услугам, выполняемым, оказываемым иностранными лицами.

При осуществлении закупок товаров, работ, услуг путем проведения аукциона или иным способом, при котором определение победителя проводится путем снижения начальной (максимальной) цены договора, указанной в извещении о закупке, на "шаг", установленный в документации о закупке, в случае, если победителем закупки представлена заявка на участие в закупке, содержащая предложение о поставке товаров, происходящих из иностранных государств, или предложение о выполнении работ, оказании услуг иностранными лицами, договор с таким победителем заключается по цене, сниженной на 15 процентов от предложенной им цены договора.

5.2. Условие предоставления приоритета:

а) Указание (декларирование) участником закупки в заявке на участие в закупке (в соответствующей части заявки на участие в закупке, содержащей предложение о поставке товара) наименования страны происхождения поставляемых товаров;

б) При представлении недостоверных сведений о стране происхождения товара, указанного в заявке на участие в закупке, такая заявка рассматривается как содержащая предложение о поставке иностранных товаров;

в) Представление сведения о начальной (максимальной) цене единицы каждого товара, работы, услуги, являющихся предметом закупки;

г) Отсутствие в заявке на участие в закупке указания (декларирования) страны происхождения поставляемого товара не является основанием для отклонения заявки на участие в закупке и такая заявка рассматривается как содержащая предложение о поставке иностранных товаров;

д) Для целей установления соотношения цены предлагаемых к поставке товаров российского и иностранного происхождения, цены выполнения работ, оказания услуг российскими и иностранными лицами в случаях, предусмотренных подпунктами "г" пункта 5.3. настоящего раздела, цена единицы каждого товара, работы, услуги определяется как произведение начальной (максимальной) цены единицы товара, работы, услуги, указанной в документации о закупке в соответствии с подпунктом "в" настоящего пункта, на коэффициент изменения начальной (максимальной) цены договора по результатам проведения закупки, определяемый как результат деления цены договора, по которой заключается договор, на начальную (максимальную) цену договора;

е) Участник закупки относится к российским или иностранным лицам на основании документов участника закупки, содержащих информацию о месте его регистрации (для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей), на основании документов, удостоверяющих личность (для физических лиц);

ж) Указание страны происхождения поставляемого товара на основании сведений, содержащихся в заявке на участие в закупке, представленной участником закупки, с которым заключается договор;

з) При исполнении договора, заключенного с участником закупки, которому предоставлен приоритет, не допускается замена страны происхождения товаров, за исключением случая, когда в результате такой замены вместо иностранных товаров поставляются российские товары, при этом качество, технические и функциональные характеристики (потребительские свойства) таких товаров не должны уступать качеству и соответствующим техническим и функциональным характеристикам товаров, указанных в договоре.

5.3. Приоритет не предоставляется в случаях, если:

а) закупка признана несостоявшейся и договор заключается с единственным участником закупки;

б) в заявке на участие в закупке не содержится предложений о поставке товаров российского происхождения, выполнении работ, оказании услуг российскими лицами;

в) в заявке на участие в закупке не содержится предложений о поставке товаров иностранного происхождения, выполнении работ, оказании услуг иностранными лицами;

г) в заявке на участие в закупке, представленной участником аукциона или иного способа закупки, при котором определение победителя проводится путем снижения начальной (максимальной) цены договора, указанной в извещении о закупке, на "шаг", установленный в документации о закупке, содержится предложение о поставке товаров российского и иностранного происхождения, выполнении работ, оказании услуг российскими и иностранными лицами, при этом стоимость товаров российского происхождения, стоимость работ, услуг, выполняемых, оказываемых российскими лицами, составляет более 50 процентов стоимости всех предложенных таким участником товаров, работ, услуг.

**Раздел 6. ПРЕИМУЩЕСТВА К УЧАСТНИКАМ ЗАКУПКИ**

6.1. Участники закупки должны соответствовать требованиям, установленным статьей 4 Федерального закона от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства Российской Федерации», а также декларировать принадлежность к субъектам малого и среднего предпринимательства согласно форме, утвержденной Постановлением Правительства РФ от 11.12.2014 г. № 1352 или сведениями из единого реестра субъектов малого и среднего предпринимательства в составе заявки на участие в закупке.

ЧАСТЬ II. ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА редукциона

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *№**п/п* | *Наименование пункта* | *Текст пояснений* |
|  | Способ закупки | Редукцион в электронной форме |
|  | Наименование, юридический (почтовый) адрес, фактический адрес, адрес электронной почты, номера контактных телефонов Заказчика | Государственное автономное учреждение «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»Юридический (почтовый) адрес: 664056, г. Иркутск, ул. Мухиной, 2 АФактический адрес: 664081, г. Иркутск, ул. Пискунова, 160, 4 этажТелефон приемной: 8(3952) 260-988**Контактные лица:**Шелемина Валентина Валерьевна - адрес электронной почты: v.shelemina@mfc38.ru, номер контактного телефона 8(3952)260-988 доб.№ 2115;Дамбаева Лейла Мурсал кызы - адрес электронной почты: l.dambaeva@mfc38.ru, номер контактного телефона 8(3952)260-988 доб. № 2117;Колесников Алексей Иванович - адрес электронной почты: a.kolesnikov@mfc38.ru, номер контактного телефона 8(3952)260-988 доб. №1518;Яковлев Евгений Александрович - адрес электронной почты: e.yakovlev@mfc38.ru, номер контактного телефона 8(3952)260-988 доб. №1517. |
|  | Предмет договора с указанием количества поставляемого товара, объема выполняемых работ, оказываемых услуг | **Предоставление неисключительных прав на использование системы управления электронной очереди Enter с учетом доработок.** Качественные и количественные характеристики приведены в Части III «Наименование и описание объекта закупки (Техническое задание)» документации о редукционе. |
|  | Наименование оператора электронной площадки, контактная информация,адрес электронной площадки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | Оператор электронной площадки: ООО «РТС-тендер».Контактный телефон: + 8 499 653 9 900 – Служба технической поддержки Представительство в Иркутской области:Главный специалист представительства: Журавлев Дмитрий Анатольевич664003, г. Иркутск, ул. Дзержинского, д. 9, оф. 4088 (3952) 79-91-83, d.zhuravlev@rts-tender.ru.Адрес электронной площадки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.rts-tender.ru |
|  | Место, условия и сроки (периоды) поставки товара, выполнения работы, оказания услуги | **Место оказания услуг:** осуществляется посредством удаленного доступа на условиях, указанных в Техническом задании и проекте договора.**Сроки исполнения договора:**Начала исполнения – с момента подписания договора.Срок действия лицензий – бессрочно.Период оказания услуг по доработке – 8 месяцев с момента подписания договора. |
|  | Начальная (максимальная) цена договора, величина понижения начальной цены договора («шаг редукциона»). | **4 963 500 руб. (четыре миллиона девятьсот шестьдесят три тысячи пятьсот рублей 00 копеек).** «Шаг редукциона» составляет от 0,5 процента до пяти процентов от начальной (максимальной) цены договора. |
|  | Форма, сроки и порядок оплаты товара, работы, услуги  | Оплата за оказанные услуги производится по факту их оказания в полном объеме, путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя (по договору – Лицензиара) на основании подписанных Сторонами Акта оказанных услуг (по форме Приложения № 2 к Договору) в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней с момента подписания Акта оказанных услуг.Обязательство Заказчика (по договору – Лицензиата) по оплате считается исполненным в момент списания денежных средств с расчетного счета Заказчика в адрес Исполнителя.В случае не предоставления (несвоевременного предоставления) бюджетных средств (субсидии) Заказчику или не перечисления (несвоевременного перечисления) бюджетных средств (субсидий) Заказчику, Заказчик обязуется оплатить услуги в течении 10 (десяти) банковских дней с момента предоставления (перечисления) соответствующих бюджетных средств (субсидий) Заказчику, но не позднее 60 банковских дней. При перечислении оплаты в указанный в настоящем пункте срок обязательство Заказчика по оплате работ считается исполненным надлежащим образом. В случае несогласия Исполнителя с суммой, перечисленной Заказчиком по результатам оказания услуг, Исполнитель направляет Заказчику мотивированное возражение. В случае признания возражения Заказчиком обоснованным, Заказчик не позднее 10 (Десяти) рабочих дней со дня получения возражения совершает необходимые действия. Если возражение содержит требования о перечислении Заказчику необоснованно вычтенных сумм, в случае перечисления Заказчиком указанных сумм в десятидневный срок со дня получения возражения обязательства по оплате услуг признаются исполненными надлежащим образом. |
|  | Порядок формирования цены договора  | Цена договора включает все расходы, связанные с доработкой Системы в соответствии с Техническим заданием к настоящему Договору, расходным материалов, расходы по технической поддержке, иные расходы необходимые для оказания услуги по настоящему договору в полном объеме, затрат на уплату налогов, в том числе НДС, сборов и всех обязательных платежей, т.е. является конечной. Цена договора определяется на весь период оказания услуг, является твердой и не может изменяться в ходе его исполнения, за исключением случаев, указанных в Положении о закупке Заказчика. Цена договора не подлежит индексации. Цена договора должна быть указана в рублях Российской Федерации. Оплата в иностранной валюте не допускается. |
|  | Место, порядок и дата начала и окончания подачи заявок на участие в редукционе  | Заявка в двух частях подается в электронной форме с использованием функционала и в соответствии с Регламентом работы ЭТП.Дата начала подачи заявок: «14» декабря 2018 года.Дата окончания подачи заявок: «24» декабря 2018 года.Порядок подачи заявок определен в Разделе 2, 3 Части I и пункте 14 Информационной карты документации о редукционе. |
|  | Место и дата окончания срока рассмотрения первых частей заявок на участие в редукционе | Иркутская область, г. Иркутск, ул. Пискунова 160, 4 этаж, кабинет 1.24» декабря 2018 года. |
|  | Дата проведения редукциона  | «28» декабря 2018 года. |
|  | Место и дата подведения итогов редукциона | Иркутская область, г. Иркутск, ул. Пискунова 160, 4 этаж, кабинет 1. «28» января 2019 года. |
|  | Требования к участникам редукциона | В редукционе могут принимать участие только субъекты малого и среднего предпринимательства. Участники закупки должны соответствовать требованиям, установленным статьей 4 Федерального закона от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства Российской Федерации», а также декларировать принадлежность к субъектам малого и среднего предпринимательства согласно форме, утвержденной Постановлением Правительства РФ от 11.12.2014 г. № 1352 или сведениям из единого реестра субъектов малого и среднего предпринимательства в составе заявки на участие в закупке.Устанавливаются единые требования к участникам редукциона:1) соответствие требованиям, устанавливаемым в соответствии с законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставку товара, выполнение работы и оказание услуги, являющихся предметом закупки, в том числе документы подтверждающие права распоряжения системой управления электронной очереди Enter с учетом доработок в рамках настоящего предмета закупки;2) непроведение ликвидации участника закупки - юридического лица и отсутствие решения арбитражного суда о признании участника закупки - юридического лица или индивидуального предпринимателя несостоятельным (банкротом) и об открытии конкурсного производства;3) неприостановление деятельности участника закупки в порядке, установленном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях на дату подачи заявки на участие в закупке;4) отсутствие у участника закупки недоимки по налогам, сборам, задолженности по иным обязательным платежам в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации (за исключением сумм, на которые предоставлены отсрочка, рассрочка, инвестиционный налоговый кредит в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах, которые реструктурированы в соответствии с законодательством Российской Федерации, по которым имеется вступившее в законную силу решение суда о признании обязанности заявителя по уплате этих сумм исполненной или которые признаны безнадежными к взысканию в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах) за прошедший календарный год, размер которых превышает двадцать процентов балансовой стоимости активов участника закупки, по данным бухгалтерской отчетности за последний отчетный период. Участник закупки считается соответствующим установленному требованию в случае, если им в установленном порядке подано заявление об обжаловании указанных недоимки, задолженности и решение по такому заявлению на дату рассмотрения заявки на участие в закупке не принято;5) отсутствие у участника закупки - физического лица либо у руководителя, членов коллегиального исполнительного органа или главного бухгалтера юридического лица - участника закупки судимости за преступления в сфере экономики (за исключением лиц, у которых такая судимость погашена или снята), а также неприменение в отношении указанных физических лиц наказания в виде лишения права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью, которые связаны с поставкой товара, выполнением работы, оказанием услуги, являющихся объектом осуществляемой закупки, и административного наказания в виде дисквалификации;6) обладание участником закупки исключительными правами на результаты интеллектуальной деятельности, если в связи с исполнением договора Заказчик приобретает права на такие результаты;7) отсутствие между участником закупки и Заказчиком конфликта интересов, под которым понимаются случаи, при которых руководитель Заказчика, член закупочной комиссии состоят в браке с физическими лицами, являющимися выгодоприобретателями, единоличным исполнительным органом хозяйственного общества (директором, генеральным директором, управляющим, президентом и другими), членами коллегиального исполнительного органа хозяйственного общества, руководителем (директором, генеральным директором) учреждения или унитарного предприятия либо иными органами управления юридических лиц - участников закупки, с физическими лицами, в том числе зарегистрированными в качестве индивидуального предпринимателя, - участниками закупки либо являются близкими родственниками (родственниками по прямой восходящей и нисходящей линии (родителями и детьми, дедушкой, бабушкой и внуками), полнородными и неполнородными (имеющими общих отца или мать) братьями и сестрами), усыновителями или усыновленными указанных физических лиц. Под выгодоприобретателями для целей настоящего подпункта понимаются физические лица, владеющие напрямую или косвенно (через юридическое лицо или через несколько юридических лиц) более чем десятью процентами голосующих акций хозяйственного общества либо долей, превышающей десять процентов в уставном капитале хозяйственного общества;8) отсутствие информации об участнике закупки в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом № 223-ФЗ, и в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом № 44-ФЗ. |
|  | Требования к содержанию, форме, оформлению и составу заявки на участие в редукционе | Участник закупки подает заявку на участие в закупке в виде двух электронных документов, подаваемых одновременно, содержащие первую и вторую часть заявки соответственно.**Первая часть заявки** на участие в редукционе рекомендуется оформлять по форме 6.1, приведенной в части VI документации о редукционе, в соответствии с требованиями, указанными в разделах 2, 3 Части I настоящей документации и **должна содержать** следующую информацию:**Согласие участника** такого редукциона на выполнение работы или оказание услуги на условиях, предусмотренных документацией о таком редукционе, при проведении такого редукциона на выполнение работы или оказание услуги.**Вторая часть заявки** на участие в редукционе должна содержать следующие документы и информацию:1) наименование, фирменное наименование (при наличии), место нахождения, почтовый адрес (для юридического лица), фамилия, имя, отчество (при наличии), паспортные данные, место жительства (для физического лица), номер контактного телефона, идентификационный номер налогоплательщика участника такого редукциона или в соответствии с законодательством соответствующего иностранного государства аналог идентификационного номера налогоплательщика участника такого редукциона (для иностранного лица), идентификационный номер налогоплательщика (при наличии) учредителей, членов коллегиального исполнительного органа, лица, исполняющего функции единоличного исполнительного органа участника такого редукциона;2) документы, подтверждающие соответствие участника закупки требованиям, установленным Заказчиком в редукционной документации в соответствии с подпунктом 1 пункта 13 Информационной карты настоящей документации, или копии таких документов, а также декларацию о соответствии участника закупки требованиям, установленным в соответствии с подпунктами 2, 3, 5-7 пункта 13 Информационной карты настоящей документации;3) копии документов, подтверждающих соответствие товара, работы или услуги требованиям, установленным в соответствии с законодательством Российской Федерации, в случае, если в соответствии с законодательством Российской Федерации установлены требования к товару, работе или услуге и представление указанных документов предусмотрено редукционной документацией;4) **решение об одобрении или о совершении крупной сделки** либо копия данного решения в случае, если требование о необходимости наличия данного решения для совершения крупной сделки установлено федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) учредительными документами юридического лица и для участника такого редукциона заключаемый договор или предоставление обеспечения заявки на участие в таком редукционе, обеспечения исполнения договора является крупной сделкой.**Если такое одобрение не требуется, то в Заявке должно быть указано, что такое одобрение не требуется.** В случае если получение указанного решения до истечения срока подачи Заявок для Участника закупки невозможно в силу необходимости соблюдения установленного законодательством Российской Федерации и учредительными документами Участника закупки порядка созыва заседания органа, к компетенции которого относится вопрос об одобрении или о совершении соответствующих сделок, Участник закупки обязан представить письмо, содержащее обязательство Участника закупки представить вышеуказанное решение до момента заключения сделки в случае признания его Победителем;5) **справку налогового органа об отсутствии недоимок по налогам, сборам, задолженности** по иным обязательным платежам в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации за прошедший календарный год, размер которых превышает двадцать процентов балансовой стоимости активов участника закупки, по данным бухгалтерской отчетности за последний отчетный период, выданную не ранее чем за шесть месяцев до даты размещения в ЕИС извещения о проведении редукциона (Отсутствие недоимок по налогам, сборам, задолженности по иным обязательным платежам желательно подтверждать справкой об исполнении налогоплательщиком (плательщиком сбора, налоговым агентом) обязанности по уплате налогов, сборов, пеней, штрафов, процентов (Форма по КНД 1120101)) или копию такой справки;6) **копию выписки из единого государственного реестра юридических лиц** (для юридического лица), **копию выписки из единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей** (для индивидуального предпринимателя), полученные не ранее чем за шесть месяцев до даты размещения в ЕИС извещения о проведении редукциона, копию документа, удостоверяющего личность этого участника (для иного физического лица), надлежащим образом заверенный перевод на русский язык документов о государственной регистрации юридического лица или физического лица в качестве индивидуального предпринимателя в соответствии с законодательством соответствующего государства (для иностранного лица);7) **копии учредительных документов этого участника** для юридического лица, индивидуального предпринимателя (копии ***Устава***, ***Свидетельства о государственной регистрации юридического лица / Лист записи Единого государственного реестра юридических лиц,*** *копии* ***Свидетельства о постановке на учет в налоговом органе, Свидетельства о государственной регистрации индивидуального предпринимателя***  ***/ Лист записи Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей***), **копия документа, удостоверяющего личность** для физического лица (копия ***паспорта***);8) копии документов, подтверждающих полномочия лица действовать от имени этого участника - юридического лица (**решение о назначении или об избрании лица на должность**, в соответствии с которым данное лицо обладает правом действовать от имени этого участника без доверенности). В случае, если от имени этого участника действует иное лицо, также представляется доверенность, выданная физическому лицу на осуществление от имени этого участника действий по участию в редукционах, заверенная его печатью (при наличии печати) и подписанная руководителем или уполномоченным им лицом. В случае, если указанная доверенность подписана лицом, уполномоченным руководителем, также представляется копия документа, подтверждающего полномочия этого лица;9) Сведения из единого реестра субъектов малого и среднего предпринимательства (или декларация согласно форме, утвержденной Постановлением Правительства РФ от 11.12.2014 г. № 1352);10) документы подтверждающие права распоряжения системой управления электронной очереди Enter с учетом доработок в рамках настоящего предмета закупки (свидетельство о регистрации ПО и (или) лицензионный / сублицензионный договор);11) Заполненная рекомендуемая форма 6.2, приведенная в части VI документации о редукционе, в соответствии с требованиями, указанными в разделах 2, 3 Части I настоящей документации и содержащая информацию подпунктов 1-2 настоящего пункта Информационной карты;12) Иные документы, предоставляемые участником закупки по собственному усмотрению.В случае установления подачи участником закупки недостоверных сведений в заявке, подачи неполных сведений, несоответствия заявки или участника требованиям документации Заказчик вправе отстранить такого участника на любом этапе закупки и признать заявку на участие такого участника не соответствующей требованиям документации. |
|  | Размер и порядок обеспечения заявки на участие в редукционе | **Размер обеспечения заявки** должен составлять 1% от начальной (максимальной) цены договора.Обеспечение заявки на участие в редукционе может предоставляться участником закупки путем внесения денежных средств или путем предоставления банковской гарантии. Требования к банковской гарантии: Принимаются банковские гарантии, выданные банками, включенными в предусмотренный статьей 74.1 Налогового кодекса Российской Федерации перечень банков, отвечающих установленным требованиям для принятия банковских гарантий в целях налогообложения. Банковская гарантия должна быть безотзывной и должна содержать:1) сумму банковской гарантии;2) перечень обязательств, исполнение которых обеспечивается банковской гарантией;3) указание на обязанность гаранта уплатить Заказчику неустойку в размере одной десятой процента суммы, подлежащей уплате, за каждый день просрочки;4) условие, согласно которому обязательства гаранта по банковской гарантии считаются исполненными с момента поступления денежных средств на счет Заказчика;5) условие о сроке действия банковской гарантии (срок действия банковской гарантии, предоставленной в качестве обеспечения заявки, должен составлять не менее чем два месяца с даты окончания срока подачи заявок);6) отлагательное условие о том, что договор предоставления банковской гарантии заключается по обязательствам участника закупки, которые возникнут из договора при его заключении;7) перечень документов, которые Заказчик должен предоставить банку вместе с требованием уплатить денежные средства по банковской гарантии.8) условие о праве Заказчика на бесспорное списание денежных средств со счета гаранта, если гарантом в срок не более чем пять рабочих дней не исполнено требование Заказчика об уплате денежной суммы по банковской гарантии, направленное до окончания срока действия банковской гарантии.Участие в редукционе возможно при наличии на лицевом счете участника закупки, открытом для проведения операций по обеспечению участия в таком редукционе на счете оператора электронной площадки, денежных средств, в отношении которых не осуществлено блокирование операций по лицевому счету, в размере не менее чем размер обеспечения заявки на участие в таком редукционе, предусмотренный документацией о таком редукционе. При осуществлении конкурентной закупки с участием субъектов малого и среднего предпринимательства денежные средства, предназначенные для обеспечения заявки на участие в такой закупке, вносятся участником такой закупки на специальный счет, открытый им в банке, включенном в перечень, определенный Правительством Российской Федерации (Распоряжение Правительства РФ от 13.07.2018г. № 1451-р «Об утверждении перечня банков в соответствии с частью 10 статьи 44 и частью 5 статьи 84.1 Федерального закона от 05.04.2013г. № 44-ФЗ»). |
|  | Форма, порядок, даты начала и окончания срока предоставления участникам редукциона разъяснений положений документации о редукционе | Любой участник редукциона, получивший аккредитацию на ЭП, вправе направить в форме электронного документа с использованием функционала ЭП Заказчику запрос о разъяснении положений редукционной документации. В течение двух дней с даты поступления указанного запроса Заказчик предоставляет участнику закупки с использованием функционала ЭП разъяснения положений редукционной документации, разместив соответствующие разъяснения в ЕИС не позднее чем в течение трех дней со дня предоставления указанных разъяснений, при условии, если указанный запрос поступил к Заказчику не позднее чем за три дня до даты окончания срока подачи заявок на участие в редукционе. Дата начала срока предоставления участникам закупки разъяснений: с даты публикации извещения и документации на ЭП.Дата окончания срока предоставления участникам закупки разъяснений: **\_\_.12.2018 года.** |
|  | Размер обеспечения исполнения договора, порядок и срок предоставления такого обеспечения, требования к такому обеспечению.Банковские реквизиты Заказчика, по которым осуществляется перечисление денежных средств (в случае выбора участником закупки данного способа обеспечения исполнения договора). | **Размер обеспечения исполнения договора**: **248 000 руб. (двести сорок восемь тысяч рублей 00 копеек).**Обеспечение исполнения договора предоставляется победителем закупки путем внесения денежных средств на счет Заказчика или путем предоставления банковской гарантии. **Требования к банковской гарантии:** Заказчику передается оригинал банковской гарантии до подписания договора Заказчиком.Принимаются банковские гарантии, выданные банками, включенными в предусмотренный статьей 74.1 Налогового кодекса Российской Федерации перечень банков, отвечающих установленным требованиям для принятия банковских гарантий в целях налогообложения. Банковская гарантия должна быть безотзывной и должна содержать:1) сумму банковской гарантии;2) перечень обязательств, исполнение которых обеспечивается банковской гарантией;3) указание на обязанность гаранта уплатить Заказчику неустойку в размере одной десятой процента суммы, подлежащей уплате, за каждый день просрочки;4) условие, согласно которому обязательства гаранта по банковской гарантии считаются исполненными с момента поступления денежных средств на счет Заказчика;5) условие о сроке действия банковской гарантии (срок действия банковской гарантии, предоставленной в качестве обеспечения договора, должен превышать срок действия договора не менее чем на один месяц, в случае, если договором предусматривается поставка товара с последующей отсрочкой (рассрочкой) платежа Заказчика, срок действия банковской гарантии должен превышать срок поставки товара не менее чем на один месяц);6) отлагательное условие о том, что договор предоставления банковской гарантии заключается по обязательствам участника закупки, которые возникнут из договора при его заключении;7) перечень документов, которые Заказчик должен предоставить банку вместе с требованием уплатить денежные средства по банковской гарантии;8) условие о праве Заказчика на бесспорное списание денежных средств со счета гаранта, если гарантом в срок не более чем пять рабочих дней не исполнено требование Заказчика об уплате денежной суммы по банковской гарантии, направленное до окончания срока действия банковской гарантии.**Обеспечение исполнения договора путем внесения денежных средств:**В случае выбора обеспечения исполнения договора путем внесения денежных средств обязательство обеспечения исполнения договора считается выполненным с момента поступления денежных средств на счет Заказчика.Обязательство обеспечения исполнения договора считается выполненным с момента поступления денежных средств на счет Заказчика.Банковские реквизиты Заказчика, по которым осуществляется перечисление денежных средств в качестве обеспечения исполнения договора: Минфин Иркутской области ГАУ «МФЦ ИО»л/с 83103060003ИНН/КПП 3812140367/381201001 Р/С 40601810500003000002, БИК банка 042520001КБК 00000000000000000510ОКТМО 25701000Наименование банка - Отделение Иркутск Назначение платежа - обеспечение исполнения договора по закупке 96/18.Срок обеспечения исполнения договора: с момента заключения договора и по истечении 10 дней с момента подписания сторонами акта оказанных услуг.Обеспечение исполнения обязательств по договору возвращается Исполнителю в течение 30 банковских дней на основании письма от Исполнителя о возврате обеспечения договора после окончания срока, указанного выше. Договор заключается после предоставления участником закупки, с которым заключается договор, обеспечения исполнения договора в соответствии с Положением о закупке Заказчика.В случае не предоставления участником закупки, с которым заключается договор, обеспечения исполнения договора в срок, установленный для заключения договора, такой участник считается уклонившимся от заключения договора. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств по Договору обеспечение исполнения Договора переходит Заказчику в размере неисполненных или исполненных ненадлежащим образом обязательств, в том числе в виде неустойки (штрафов, пеней, ущерба и т.п.). |
|  | Срок, в течение которого победитель редукциона или иной его участник, с которым заключается договор при уклонении победителя от заключения договора, должен подписать договор, условия признания победителя редукциона или иного участника уклонившимися от заключения договора. | Исполнитель в течение одного дня с момента опубликования протокола подведения итогов на ЭТП направляет заполненный со своей стороны проект договора на электронные адреса Заказчика: e.yakovlev@mfc38.ru, yu.vetluzhskih@mfc38.ru.Заказчик в течение пяти дней с даты размещения в ЕИС протокола подведения итогов редукциона в электронной форме передает посредством оператора ЭП победителю редукциона без своей подписи проект договора.В течение пяти дней с даты получения от Заказчика проекта договора победитель электронного редукциона направляет проект договора, подписанный лицом, имеющим право действовать от имени победителя такого редукциона, а также документ, подтверждающий предоставление обеспечения исполнения договора и подписанный усиленной электронной подписью указанного лица.Договор должен быть заключен не ранее чем через 10 дней и не позднее чем через 20 рабочих дней с даты размещения в ЕИС протокола подведения итогов редукциона, за исключением случая, когда действия (бездействие) Заказчика, закупочной комиссии при осуществлении закупки обжалуются в антимонопольном органе либо в судебном порядке. В указанных случаях договор должен быть заключен в течение 20 рабочих дней, со дня вступления в силу решения антимонопольного органа или судебного акта, предусматривающего заключение договора. При этом договор заключается только после предоставления победителем редукциона обеспечения исполнения договора в соответствии с требованиями Положения о закупке Заказчика и редукционной документации, если редукционной документацией было предусмотрено обеспечение исполнения договора. Договор заключается на условиях, указанных в извещении о проведении редукциона и редукционной документации, по цене, предложенной победителем редукциона, либо в случае заключения договора с участником редукциона, который предложил такую же, как и победитель такого редукциона, цену договора или предложение о цене договора которого содержит лучшие условия по цене договора, следующие после условий, предложенных победителем такого редукциона, по цене, предложенной таким участником.Остальные условия заключения договора и признания участников закупки уклонившимися от заключения договора указаны в главе 17 Положения о закупке. |
|  | Информация о возможности Заказчика изменить условия договора  | Договор может быть изменен по соглашению сторон в соответствии с Положением о закупке Заказчика и Гражданским кодексом Российской Федерации. Любые изменения и дополнения к договору действительны при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями сторон.Изменение существенных условий договора при его исполнении не допускается, за исключением их изменения по соглашению сторон в следующих случаях:1. при снижении цены договора без изменения предусмотренных договором количества товара, объема работы или услуги, качества поставляемого товара, выполняемой работы, оказываемой услуги и иных условий договора;
2. если по предложению Заказчика увеличиваются предусмотренные договором количество товара, объем работы или услуги не более чем на десять процентов или уменьшаются предусмотренные договором количество поставляемого товара, объем выполняемой работы или оказываемой услуги не более чем на десять процентов. При этом по соглашению сторон допускается изменение цены договора пропорционально дополнительному количеству товара, дополнительному объему работы или услуги исходя из установленной в договоре цены единицы товара, работы или услуги, но не более чем на десять процентов цены договора. При уменьшении предусмотренных договором количества товара, объема работы или услуги стороны договора обязаны уменьшить цену договора исходя из цены единицы товара, работы или услуги. Цена единицы дополнительно поставляемого товара или цена единицы товара при уменьшении предусмотренного договором количества поставляемого товара должна определяться как частное от деления первоначальной цены договора на предусмотренное в договоре количество такого товара.
 |
|  | Информация о возможности расторжения договора | Расторжение договора допускается по соглашению сторон, по решению суда, в случае одностороннего отказа стороны договора от исполнения договора в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.Договор может быть расторгнут Заказчиком в одностороннем порядке по основаниям и в порядке, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации, Положением о закупке, условиями Договора. Заказчик вправе отказаться в любое время в одностороннем порядке от Договора (исполнения обязательств) с предварительным письменным уведомлением Исполнителя не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней. Заказчик обязан принять решение об одностороннем отказе от исполнения договора, если в ходе исполнения договора установлено, что Исполнитель не соответствует установленным документацией о закупке требованиям к участникам закупки или предоставил недостоверную информацию о своем соответствии таким требованиям, что позволило ему стать победителем закупки.Договор считается расторгнутым с момента подписания сторонами соглашения о расторжении, при условии урегулирования материальных и финансовых претензий по выполненным до момента расторжения Договора обязательствам, а также принятия решения об одностороннем отказе от исполнения Договора в порядке, установленном действующим законодательством или вступления в законную силу судебного постановления.  |
|  | Приоритет товаров российского происхождения, работ, услуг, выполняемых, оказываемых российскими лицами | В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 16.09.2016г. № 925 «О приоритете товаров российского происхождения, работ, услуг, выполняемых, оказываемых российскими лицами, по отношению к товарам, происходящим из иностранного государства, работам, услугам, выполняемым, оказываемым иностранными лицами», см. раздел 5 Части I документации о редукционе |

Согласовано:

Заместитель начальника УИТ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е.А. Яковлев

Часть III. НАИМЕНОВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ОБЪЕКТА ЗАКУПКИ (ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ)

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**На предоставление неисключительных прав на использование системы управления электронной очередью «Enter» с учетом доработок**

[1. СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ 22](#_Toc532471121)

[**1.1.** Принятые сокращения 22](#_Toc532471122)

[**1.2.** Термины и определения 23](#_Toc532471123)

[2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ 24](#_Toc532471124)

[**2.1.** Полное наименование системы 24](#_Toc532471125)

[**2.2.** Заказчик 24](#_Toc532471126)

[**2.3.** Исполнитель 24](#_Toc532471127)

[**2.4.** Нормативные документы 24](#_Toc532471128)

[**2.5.** Сведения об источниках и порядке финансирования 25](#_Toc532471129)

[**2.6.** Сроки исполнения договора 25](#_Toc532471130)

[**2.7.** Порядок оформления и предъявления Заказчику результатов оказания услуг 25](#_Toc532471131)

[3. НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛЬ ПОСТАВКИ СИСТЕМЫ 26](#_Toc532471132)

[**3.1.** Назначение системы 26](#_Toc532471133)

[**3.2.** Цели и задачи 26](#_Toc532471134)

[3.2.1. Цели 26](#_Toc532471135)

[3.2.2. Задачи 26](#_Toc532471136)

[4. ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ 27](#_Toc532471137)

[**4.1.** Требования к системе в целом 27](#_Toc532471138)

[**4.2.** Требования к структуре и функционированию 27](#_Toc532471139)

[**4.3.** Требования к гарантийному периоду 28](#_Toc532471140)

[**4.4.** Организационные требования 28](#_Toc532471141)

[**4.5.** Требования к качеству оказанных услуг 28](#_Toc532471142)

[**4.6.** Требования к разрабатываемым функциям 29](#_Toc532471143)

[4.6.1. Сценарий использования СУО с точки зрения Посетителя 29](#_Toc532471144)

[4.6.1.1. Альтернативные сценарии постановки Посетителя в очередь 29](#_Toc532471145)

[4.6.1.2. Сценарий использования СУО с точки зрения Оператора 30](#_Toc532471146)

[4.6.2. Сценарий и возможности использования СУО с точки зрения Администратора зала 31](#_Toc532471147)

[4.6.2.1. Основной экран 31](#_Toc532471148)

[4.6.2.2. Онлайн-мониторинг 32](#_Toc532471149)

[4.6.2.3. Поиск 33](#_Toc532471150)

[4.6.2.4. Карта талонов 33](#_Toc532471151)

[4.6.2.5. Мониторинг оборудования 34](#_Toc532471152)

[4.6.2.6. Системные сообщения 36](#_Toc532471153)

[4.6.2.7. Отчеты 36](#_Toc532471154)

[4.6.3. Сценарий и возможности использования СУО с точки зрения Администратора системы 39](#_Toc532471155)

[4.6.3.1. Площадка 39](#_Toc532471156)

[4.6.3.2. Пользователи 40](#_Toc532471157)

[4.6.3.3. Услуги 40](#_Toc532471158)

[4.6.3.4. Меню 41](#_Toc532471159)

[4.6.3.5. Расписания 43](#_Toc532471160)

[4.6.3.6. Шаблоны интерфейсов 43](#_Toc532471161)

[4.6.3.7. Реклама 44](#_Toc532471162)

[4.6.3.8. СОКОК 45](#_Toc532471163)

[4.6.4. Централизованное управление СУО 45](#_Toc532471164)

[4.6.5. Интеграция со сторонними системами 47](#_Toc532471165)

[4.6.6. Приоритеты по услугам 49](#_Toc532471166)

[4.6.6.1. Приоритеты услуг по окнам и порядок вызова талонов 49](#_Toc532471167)

[4.6.6.2. Меню настройки приоритетов 49](#_Toc532471168)

[4.6.7. Предварительная запись 49](#_Toc532471169)

[4.6.8. Конфигуратор отчетов СУО 50](#_Toc532471170)

[**4.7.** Требования к компонентам СУО 50](#_Toc532471171)

[4.7.1. Локальный сервер системы 50](#_Toc532471172)

[4.7.1.1. Требования к функционированию 50](#_Toc532471173)

[4.7.1.2. Требования к оборудованию 50](#_Toc532471174)

[4.7.2. Терминал выдачи талонов 51](#_Toc532471175)

[4.7.2.1. Требования к функционированию 51](#_Toc532471176)

[4.7.2.2. Требования к оборудованию 51](#_Toc532471177)

[4.7.3. Главное табло оповещения 52](#_Toc532471178)

[4.7.3.1. Требования к функционированию 52](#_Toc532471179)

[4.7.3.2. Требования к оборудованию 52](#_Toc532471180)

[4.7.4. Персональное табло оператора 52](#_Toc532471181)

[4.7.5. Система звукового оповещения 53](#_Toc532471182)

[4.7.5.1. Требования к функционированию 53](#_Toc532471183)

[4.7.5.2. Требования к оборудованию 53](#_Toc532471184)

[4.7.6. Пульт оператора 53](#_Toc532471185)

[**4.8.** Требования к фиксации значений в базе данных 53](#_Toc532471186)

[**4.9.** Требования к интеграции 53](#_Toc532471187)

[4.9.1. ИС МФЦ 54](#_Toc532471188)

[**4.10.** Требования к сопровождению и технической поддержке 54](#_Toc532471189)

[**4.11.** Лицензирование Системы 55](#_Toc532471190)

[5. СОСТАВ И СОДЕРЖАНИЕ УСЛУГ ПО ПОСТАВКЕ СУО 57](#_Toc532471191)

[**5.1.** Состав и содержание услуг 57](#_Toc532471192)

[6. ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ И ПРИЕМКИ 58](#_Toc532471193)

[**6.1.** Сдача-приемка услуг 58](#_Toc532471194)

[**6.2.** Испытания 58](#_Toc532471195)

[6.2.1. Приемочные испытания 58](#_Toc532471196)

[7. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ 59](#_Toc532471197)

[**7.1.** Методические материалы 59](#_Toc532471198)

[**7.2.** Программные продукты/компоненты 59](#_Toc532471199)

[Часть IV. ОБОСНОВАНИЕ НАЧАЛЬНОЙ (МАКСИМАЛЬНОЙ) ЦЕНЫ ДОГОВОРА 60](#_Toc532471200)

[Часть V. ПРОЕКТ ДОГОВОРА 61](#_Toc532471201)

[ЧАСТЬ VI. ОБРАЗЦЫ ФОРМ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В СОСТАВЕ ЗАЯВКИ НА УЧАСТИЕ В РЕДУКЦИОНЕ 61](#_Toc532471202)

[6.1. ФОРМА ПЕРВОЙ ЧАСТИ ЗАЯВКИ 71](#_Toc532471203)

[6.2. ФОРМА ВТОРОЙ ЧАСТИ ЗАЯВКИ 72](#_Toc532471204)

[ОПИСЬ ДОКУМЕНТОВ, ВХОДЯЩИХ В СОСТАВ ВТОРОЙ ЧАСТИ ЗАЯВКИ НА УЧАСТИЕ В РЕДУКЦИОНЕ 72](#_Toc532471205)

# СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

## Принятые сокращения

|  |  |
| --- | --- |
| **Обозначение** | **Описание** |
| ОС | Операционная система |
| Площадка | Структурное подразделение организации Заказчика (филиал), обслуживаемое в рамках настоящего проекта отдельным экземпляром СУО |
| ПО | Программное обеспечение |
| СОКОК | Система оценки качества обслуживания клиентов |
| СУБД | Система управления базами данных |
| СУО/Система | Система управления очередью Enter |
| ЦОД | Центр обработки данных |
| ИС | Информационная система |
| API | Application Programming Interface (интерфейс программирования приложений) набор готовых классов, процедур, функций, структур и констант, предоставляемых приложением (библиотекой, сервисом) для использования во внешних программных продуктах |
| REST | Representational State Transfer (передача репрезентативного состояния) метод взаимодействия компонентов распределенного веб-приложения, при котором вызов удаленной процедуры представляет собой обычный HTTP-запрос (обычно GET или POST; такой запрос называют REST-запрос), а необходимые данные передаются в качестве параметров запроса. Этот способ является альтернативой более сложным методам, таким как SOAP, CORBA и RPC. |
| SMS (СМС) | Short Message Service (служба коротких сообщений) технология, позволяющая осуществлять прием и передачу коротких текстовых сообщений с помощью сотового телефона |
| WEB (Веб) | Сокращение от World Wide Web (всемирная паутина) распределенная система, предоставляющая доступ к связанным между собой документам, расположенным на различных компьютерах, подключенных к Интернету |
| WYSIWYG | What You See Is What You Get (что видишь, то и получишь) свойство прикладных программ или веб-интерфейсов, в которых содержание отображается в процессе редактирования и выглядит максимально близко похожим на конечную продукцию, которая может быть печатным документом, веб-страницей, отчетом, презентацией и др |
| ТЗ | Техническое задание |
| ИС МФЦ | Информационная система, используемая в сети многофункциональных центров Иркутской области |
| ЕПГУ | Единый портал государственных услуг |

## Термины и определения

|  |  |
| --- | --- |
| **Обозначение** | **Описание** |
| Администратор | Специалист (сотрудник) учреждения Заказчика, наделенный, в рамках СУО, расширенными правами по управлению конфигурацией / оперативной работой СУО |
| Окно | Автоматизированное рабочее место Оператора, оснащенное средствами системы управления очередью. В общем случае – персональным табло оператора, пультом оператора, пультом оценки качества обслуживания. |
| Оператор | Специалист (сотрудник) учреждения Заказчика, в число основных служебных обязанностей которого непосредственно входит оказание услуг Посетителям. |
| Посетитель | Клиент учреждения Заказчика, обратившийся к Заказчику с целью получения результатов оказания услуг, сопряженных с ведением основной деятельности Заказчика. |
| Исполнитель | Лицензиар, либо Лицензиат *(*в договоре и техническом задании к нему *указывается термин в зависимости от степени обладания прав на СУО победителя настоящей закупки)* |
| Заказчик | Лицензиат, либо Сублицензиат *(*в договоре и техническом задании к нему *указывается термин в зависимости от степени обладания прав на СУО победителя настоящей закупки)* |

# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

## Полное наименование системы

Система управления электронной очередью «Enter»

## Заказчик

Государственное автономное учреждение «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (ГАУ «МФЦ ИО»).

## Исполнитель

*Определяется по результатам закупки.*

## Нормативные документы

Настоящее Техническое Задание разработано в соответствии с:

* Федеральный закон РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
* Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
* Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 №797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 19.11.2014 № 1222 «О дальнейшем развитии единой системы межведомственного электронного взаимодействия»;
* Постановление Правительства РФ от 08.06.2011 №451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;
* Постановление Правительства РФ от 08.09.2010 №697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;
* Постановление Правительства РФ от 28.11.2011 №977 «О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;
* Постановление Правительства РФ от 12.12.2012 №1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей»;
* Указ Президента РФ от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
* Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 22.06.2015 №210 «Об утверждении Технических требований к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;
* Приказ Министерства экономического развития РФ от 27 декабря 2016 г. № 844 «Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;
* ГОСТ 34.602-89 «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы».

## Сведения об источниках и порядке финансирования

Финансирование производится Заказчиком.

Порядок финансирования определяется условиями договора.

## Сроки исполнения договора

Начала исполнения – с момента подписания договора.

Срок действия лицензий – бессрочно.

Период оказания услуг по доработке – 8 месяцев с момента подписания договора.

## Порядок оформления и предъявления Заказчику результатов услуг

Система управления электронной очередью с учетом доработок сдается в виде полностью функционирующей системы на базе средств вычислительной техники Заказчика в сроки, установленные договором и настоящим техническим заданием.

Также при приемке предоставляется комплект пользовательской документации и дистрибутивы доработанной СУО.

Прием результата услуг осуществляется в порядке, установленном разделами 6 и 7 настоящего ТЗ.

# НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛЬ ПОСТАВКИ СИСТЕМЫ

## Назначение системы

Система управления очередью Enter с учетом доработок представляет собой совокупность программных и программно-аппаратных средств, предназначенных для обеспечения процесса обслуживания Посетителей в учреждении Заказчика.

## Цели и задачи

### Цели

В рамках оказания услуг по предоставлению неисключительных прав на использование СУО Enter преследуются следующие цели:

* Организация и автоматизация процесса прохождения очереди;
* Ускорение процесса обслуживания посетителей;
* Увеличение пропускной способности учреждения;
* Повышение уровня и качества информационного обеспечения;
* Повышение эффективности принимаемых решений;
* Получение дополнительной возможности для проведения анализа;
* Получение инструментов для контроля за работой персонала;
* Сокращение времени ожидания в очереди.

### Задачи

* + - 1. В рамках оказания услуг по передаче неисключительных прав на использование СУО Исполнителем должны быть решены задачи требований, приведенных ниже:
* Реализация сервера системы централизованного управления СУО;
* Реализация сервера локального экземпляра СУО;
* Реализация модуля для терминала выдачи талонов СУО;
* Реализация модуля главного табло оповещения СУО;
* Реализация модуля персонального табло оператора СУО;
* Реализация системы звукового оповещения СУО;
* Реализация пульта оператора СУО;
* Реализация пульта СОКОК СУО;
* Внедрение доработанной СУО Enter в одном из работающих отделов Заказчика (по выбору Заказчика).

# ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ

## Требования к системе в целом

Система управления очередью представляет собой совокупность программных и программно-аппаратных средств, предназначенных для обеспечения процесса обслуживания Посетителей в учреждении Заказчика.

Система управления очередью должна отвечать следующим требованиям:

* СУО должна быть масштабируемой, т.е. иметь возможность дальнейшего наращивания или уменьшения количества любых своих составных элементов без ограничений;
* дизайн и цвет составных частей системы, должны быть согласованы с Заказчиком на соответствие с цветовым дизайном клиентских залов и должны быть выполнены в едином дизайнерском стиле и цветовом решении;
* СУО должна иметь комплект эксплуатационной документации на русском языке;
* СУО должна обладать возможностью оперативной доработки системы по требованиям и замечаниям Заказчика;
* СУО должна обеспечивать гарантированное автоматическое восстановление состояния очереди при возобновлении электроснабжения системы после его несанкционированного отключения или при некорректном завершении работы на рабочем месте оператора или администратора системы.

## Требования к структуре и функционированию СУО на оборудовании Заказчика:

1. **Сервер системы централизованного управления СУО** – устанавливается в центральном ЦОД Заказчика, подключается по каналам связи (в т.ч. Интернет) к локальным серверам отдельных СУО. Предназначен для централизации средств управления отдельными СУО и консолидации отчетной информации в Системе.
2. **Сервер локального экземпляра СУО** – маломощный сервер СУО, располагаемый непосредственно на каждой отдельной Площадке Заказчика в специализированном серверном помещении. Предназначен для снижения нагрузки на каналы связи с ЦОД Заказчика за счет обеспечения основных механизмов функционирования СУО непосредственно на Площадке, а также должен служить для обеспечения функционирования СУО в случае нарушения работоспособности каналов связи с ЦОД.
3. **Терминал выдачи талонов СУО** – сенсорный информационный киоск, оснащенный чековым термопринтером, сканером штрих-кодов и необходимый для обеспечения возможности выбора Посетителем набора услуг, требуемых к получению в учреждении Заказчика, с печатью талона электронной очереди, подтверждающего факт осуществления записи. Должен также позволять осуществлять предварительную запись в СУО на последующие дни и загружать сторонний информационный контент через встроенные средства отображения. Терминал выдачи талонов СУО должен располагаться в операционном зале Площадки, в местах, легко доступных Посетителям.
4. **Главное табло оповещения СУО** – комплекс средств генерации видеосигнала и его отображения на жидкокристаллической панели большой площади. Как правило реализуется за счет ЖК-телевизора и персонального ПК в компактном корпусе, размещаемых в операционном зале Площадки в местах скопления Посетителей (зоны ожидания, мягкие уголки и т.д.). Необходим для отображения оперативной информации о талонах, вызванных на обслуживание в настоящий момент времени (с указанием Окон для обслуживания).
5. **Персональное табло оператора СУО** – комплекс средств генерации видеосигнала и его отображения на компактной жидкокристаллической панели. Реализуется за счет ЖК-телевизора с малой диагональю и специализированного микрокомпьютера с модулем беспроводной связи, размещаемых в операционном зале Площадки, в непосредственной близости к целевым Окнам Операторов. Необходим для вывода оперативной информации о ходе работы целевого Окна СУО – номера вызванного в текущий момент талона очереди, служебных сообщений (должны поддерживаться сообщения из словосочетаний «Ожидайте», «Окно не работает» и т.д.).
6. **Система звукового оповещения СУО** – комплекс средств генерации и воспроизведения звукового сигнала оповещения (гонг, либо голосовое оповещение). Реализуется посредством ПК в компактном корпусе, линейного усилителя мощности и комплекта громкоговорителей в количестве, сообразном конфигурации операционного зала Площадки. Программная часть Системы звукового оповещения СУО должна иметь возможность функционировать на оборудовании Главного табло оповещения СУО. Система предназначена для информирования Посетителя об изменениях на главном табло оповещения СУО (гонг) и воспроизведения звукового приглашения на обслуживание к Оператору с указанием номеров вызывающего Окна и вызываемого талона.
7. **Пульт оператора СУО** – кроссплатформенное приложение, функционирующее во всех современных операционных системах и позволяющее Оператору, в рамках имеющихся прав на доступ к Системе, осуществлять обслуживание Посетителей на следующих этапах: начало работы Окна, вызов следующего Посетителя, повторный вызов, начало обслуживания, завершение обслуживания, перенаправление Посетителя в другое окно/на другую услугу, перенос обслуживания Посетителя в персональную очередь, вызов отложенных в обслуживании Посетителей из персональной очереди, приостановка работы Окна, завершение работы Окна.
8. **Пульт СОКОК СУО** – программно-аппаратный комплекс пульта Системы оценки качества обслуживания клиентов СУО должен представлять собой персональный пульт опроса Посетителя по предварительно заданному Администратором опросу (или нескольким), соответствующему Окну в котором обслуживается Посетитель и/или услуге, получаемым в учреждении Заказчика на момент прохождения опроса. Пульт должен обладать сенсорным экраном для отображения любого набора вопросов в активном опросе и всех доступных вариантов ответа. Как правило реализуется на базе планшетного ПК в специализированном корпусе и располагается непосредственно у Окна Оператора.

## Требования к гарантийному периоду

Гарантийный срок на СУО должен составлять не менее 1 года с сопровождением программного продукта в течение всего указанного срока с даты подписания акта оказанных услуг.

## Организационные требования

По окончанию оказания услуг Исполнитель предоставляет:

* Реализованную систему управления электронной очередью с функциональными возможностями в соответствии с требованиями настоящего технического задания;
* Отчетные документы об оказанных услугах, предоставляются в одном экземпляре, на бумажном носителе и в электронном варианте:
	+ Программа и методика испытаний на реализованную СУО в части функциональных возможностей в соответствии с требованиями настоящего ТЗ;
	+ Протокол проведения приемочных испытаний СУО в части функциональных возможностей в соответствии с требованиями настоящего ТЗ.
* В бумажном виде и в электронном варианте документация передается Заказчику после согласования результатов оказанных услуг.
* Поставляемая СУО передается Заказчику в виде полностью функционирующей системы на базе средств вычислительной техники Заказчика.

## Требования к качеству услуг

Качество и безопасность оказываемых услуг должны соответствовать действующим стандартам и техническим регламентам на данные виды услуг в РФ.

Услуги по передаче неисключительных прав на использование СУО с учетом доработок (далее – услуги) должны оказываться с надлежащим качеством. Для обеспечения качества оказываемых услуг Исполнитель должен:

* привлекать к оказанию услуг только специалистов, имеющих соответствующий уровень квалификации;
* обеспечивать наличие необходимых производственных ресурсов;
* своевременно предоставлять корректные актуальные требования к техническому (программно-аппаратному) окружению СУО, к технологии эксплуатации и обновления СУО, а также рекомендации по технологии эксплуатации и обновления СУО.

## Требования к разрабатываемым функциям

В целях обеспечения оказания услуг для управления потоками посетителей учреждения должны быть выполнены следующие требования:

## Сценарий использования СУО с точки зрения Посетителя

Посетитель, подойдя к Терминалу выдачи талонов, выбирает нужную Услугу на экране прикосновением к виртуальной кнопке с наименованием необходимой Услуги и получает бумажный талон, на котором напечатан его персональный номер в очереди и другая требуемая информация (дата, время и др. по согласованию с Заказчиком).

Для вызова зарегистрированного Посетителя Оператор нажимает соответствующую кнопку в интерфейсе Пульта оператора СУО. На Пульте оператора отображается информация о номере вызываемого Посетителя, операции, а также прочая сопроводительная информация о Посетителе, введенная им самостоятельно при использовании Терминала выдачи талонов, либо полученная из сторонней операционной системы (см. далее).

Посетитель, ожидающий своей очереди, видит на Главном табло оповещения СУО номер оператора и номер своей очереди (идентичный номеру на полученном ранее талоне). Номер очереди также высвечивается на Персональном информационном табло Оператора СУО, расположенном над окном Оператора, где находится сотрудник, вызвавший Посетителя.

Также оповещение очередного вызова Посетителей происходит с помощью мелодичного звука и голосового оповещения о номере вызываемого посетителя в формате «Талон …, Окно …». В случае, если активирована и настроена система SMS-информирования Посетителей, последний получает сообщения в момент приближения своего вызова (по настраиваемому интервалу времени) и непосредственно в момент вызова для обслуживания Оператором СУО. Голосовое оповещение о номере талона должно производиться дважды без перерыва на вызов других талонов. Настройка данного оповещения должна выполнятся для каждого устройства воспроизведения звука через централизованное управление.

В системе должна быть реализована нумерация талонов внутри каждого префикса отдельно (сквозная нумерация без учёта префиксов услуг не допускается).

## Альтернативные сценарии постановки Посетителя в очередь

Помимо основного способа самозаписи Посетителя в очередь через Терминал выдачи талонов, находящийся в учреждении Заказчика, в системе должны быть реализованы альтернативные пути постановки Посетителя в очередь:

* **Очная предварительная запись.** Посетитель, находясь в учреждении Заказчика, должен иметь возможность осуществить предварительную запись в Систему управления очередью на любой день и время, следующе за данным (максимальный интервал предварительной записи определяет Заказчик). В системе должна присутствовать возможность принять от Посетителя, при постановке в очередь, дополнительную информацию, например – номер телефона для SMS-оповещения, Фамилию, ИНН и др. по желанию Заказчика. При успешной постановке в очередь, Посетитель должен получить талон предварительной записи с уникальным штрих-кодом и PIN-кодом. Отсканировав штрих-код на терминале выдачи талонов (либо вручную введя PIN-код в интерфейсе Терминала выдачи талонов) в день приема, Посетитель сможет подтвердить свою явку в учреждение Заказчика в выбранное время, получить талон электронной очереди и окончательно зарегистрироваться в СУО.
* **Предварительная запись через интернет.** Система управления очередью должна поддерживать взаимодействие с внешними интерфейсами веб-сайта Заказчика, т.е. должна присутствовать возможность встроить программный код Терминала выдачи талонов (выбора услуг) на страницы сайта Заказчика с целью предоставления возможности Посетителю самостоятельно осуществить предварительную запись в СУО. Посетитель должен иметь возможность выбрать любое отделение/филиал учреждения Заказчика для оказания услуги, любые дату и время, следующе за данным (максимальный интервал предварительной записи определяет Заказчик). В системе должна присутствовать возможность принять от Посетителя, при постановке в очередь, дополнительную информацию, например – номер телефона для SMS-оповещения, Фамилию, ИНН и др. по желанию Заказчика. При успешной постановке в очередь, Посетитель должен получить для печати талон предварительной записи с уникальным штрих-кодом и PIN-кодом. Отсканировав штрих-код на терминале выдачи талонов (либо вручную введя PIN-код в интерфейсе Терминала выдачи талонов) в день приема, Посетитель сможет подтвердить свою явку в учреждение Заказчика в выбранное время, получить талон электронной очереди и окончательно зарегистрироваться в СУО.
* **Предварительная запись через Оператора СУО.** В Системе управления очередью должна присутствовать возможность постановки Посетителя в очередь через внутренний интерфейс Оператора/Администратора СУО, т.е. без личного взаимодействия Посетителя с интерфейсами СУО. Посетитель может обратиться лично к Оператору/Администратору СУО в учреждении Заказчика, либо позвонить в Центр обработки телефонных вызовов учреждения Заказчика и Оператор/Администратор СУО должны, в случае наличия у них соответствующих прав, проконсультировать Посетителя о возможностях предварительной записи. После обозначения Посетителем предпочтительного времени записи в очередь из предложенных вариантов, Оператор/Администратор СУО должны осуществить предварительную запись Посетителя в СУО, назвав посетителю уникальный PIN-код, идентифицирующий факт записи. Введя PIN-код в интерфейсе Терминала выдачи талонов в день приема, Посетитель сможет подтвердить свою явку в учреждение Заказчика в выбранное время, получить талон электронной очереди и окончательно зарегистрироваться в СУО.
* Оператор/Администратор СУО в случае личной записи Посетителя в СУО непосредственно в учреждении, должны также иметь возможность записать Посетителя не только на следующие за настоящим дни, но и на текущий день, если в электронной очереди есть свободные интервалы времени для обслуживания.

## Сценарий использования СУО с точки зрения Оператора

Оператор, в свободное от обслуживания очередного Посетителя время (завершив обслуживание предыдущего Посетителя, начав новый рабочий день и т.д.), при помощи Пульта оператора (программного, либо программно-аппаратного), находясь на своем рабочем месте в Окне, нажатием на специальную кнопку должен инициировать вызов следующего по очереди Посетителя.

В случае неявки посетителя на первое автоматическое приглашение Системы, Оператор должен иметь возможность инициировать повторное приглашение Посетителя Системой (звуковое/голосовое оповещение и мерцающая индикация на экранах табло).

В случае явки Посетителя для обслуживания, Оператор фиксирует данный факт нажатием на кнопку в Пульте оператора Системы. При этом в интерфейсе Пульта оператора происходит переключение на режим обслуживания и начинает обратный отсчет таймер нормативного времени обслуживания. Время обслуживания должно иметь цветовую индикацию и порядок следования: зеленый цвет и обратный отсчет таймера при нормальном ходе обслуживания, красный цвет с накапливающим результат таймером – при превышении нормативного времени обслуживания.

В случае неявки Посетителя после ряда повторных вызовов (определяется регламентом работы Оператора), Оператор имеет возможность указать неявку Посетителя, нажатием соответствующей кнопки в интерфейсе Пульта оператора СУО, обозначив тем самым для Системы неявку Посетителя и закрыв его талон (услугу в талоне, если их несколько).

У СУО должна быть возможность (опциональная) автоматически инициировать вызов следующего посетителя из очереди в случае указания неявки Посетителя в пульте оператора.

В ходе оказания услуг у Оператора может появиться необходимость отложить обслуживание Посетителя на неопределенный срок. Для этого, в терминах системы, предназначена «Персональная очередь», в которую можно «отложить» обслуживание Посетителя, а затем вызвать его из этой очереди для повторного обслуживания и/или продолжения обслуживания. Персональная очередь в рамках Системы должна существовать лично для каждого отдельного Оператора, т.е. только Оператор, отложивший обслуживание Посетителя, должен иметь возможность вызвать его для продолжения обслуживания впоследствии.

Для использования указанного функционала в интерфейсе Пульта оператора СУО должна быть предусмотрена кнопка, позволяющая прервать текущее обслуживание Посетителя без закрытия талона / услуги в талоне и приступить к обслуживанию следующих Посетителей. Вместе с тем, по возобновлению возможности обслуживания Посетителя Оператором, последний имеет возможность вызвать необходимого Посетителя (любого из находящихся в Персональной очереди, по номеру талона либо наименованию услуги), для этого в Пульте оператора должен быть предусмотрен раздел «Персональная очередь» с возможностью просмотра списка отложенных в обслуживании талонов и выбора целевого талона для возобновления обслуживания.

Интерфейс Пульта оператора должен обладать функционалом перенаправления текущего обслуживаемого Посетителя на обслуживание в других условиях:

* возможность перенаправления на другую услугу – при использовании функционала должна происходить смена услуги, привязанной к талону, на выбранную Оператором. При этом Пульт оператора должен обладать графическим меню перенаправления, представляющим перечень услуг в виде групп, аналогично меню Терминала выдачи талонов.
* возможность перенаправления к другому оператору и в другое окно – у Оператора должна иметься возможность отправить текущего Посетителя на обслуживание к другому Оператору и/или в другое Окно. Интерфейс должен представлять собой перечень всех Окон/Операторов Системы с указанием их текущей активности.

При использовании функционала перенаправления текущий процесс обслуживания Посетителя завершается, Оператор освобождается. Приоритет следующего вызова перенаправленного талона должен определяться в настройках Системы.

Оператор СУО должен иметь возможность частичной приостановки или полной остановки работы своего Окна по любым причинам (исключая время обслуживания Посетителя), для этого в интерфейсе должны быть предусмотрены соответствующие управляющие элементы.

## Сценарий и возможности использования СУО с точки зрения Администратора зала

Администратор зала в течение рабочего дня обеспечивает общую координацию работы Операторов системы управления очередью, осуществляет мониторинг работоспособности оборудования Системы, производит оперативную корректировку работы Системы при возникновении необходимости и во время нештатных ситуаций. Для этого Администратор зала должен обладать, в рамках Системы, универсальным интерфейсом мониторинга и управления операционным залом на базе веб-приложения.

## Основной экран

Интерфейс должен поддерживать динамическое обновление содержимого в реальном времени при изменении состояния Системы. Интерфейс должен позволять с одного основного экрана (без переходов на другие страницы интерфейса и переключений на другие экраны) просматривать и оценивать следующие характеристики:

* количество работающих и неактивных Окон системы;
* идентификаторы (имя пользователя, либо ФИО) Операторов, работающих в каждом из Окон;
* количество Окон, находящихся на перерыве;
* количество обслуженных с начала операционного дня талонов по каждому из Окон;
* среднее время обслуживания с начала рабочего дня по каждому из Окон;
* текущий обслуживаемый в каждом Окне талон;
* прогноз обслуживания всех талонов очереди, активных в настоящий момент. Данный прогноз должен быть представлен в виде графической схемы следования талонов друг-за-другом в соответствии с прогнозируемым порядком следования. Талоны в схеме должны подсвечиваться разным цветом, в зависимости от привязанных к ним услуг (каждая услуга – отдельный цвет, устанавливаемый в настройках Системы);
* общее количество обслуженных за операционных день Посетителей в учреждении. По данному значению также должен быть построен график (круговая диаграмма) с распределением значения по каждому часу работы Системы с начала операционного дня;
* общее количество ожидающих в очереди на настоящий момент Посетителей с накопленным по данному значению графиком с начала операционного дня. Также на этом графике должен отображаться прогноз по значению до конца операционного дня, основанный на данных предыдущих периодов;
* среднее время ожидания Посетителями в очереди в течение дня на настоящий момент. По данному показателю должен быть построен график накопленного значения с начала операционного дня и прогноз изменения значения до конца операционного дня, основанный на данных предыдущих периодов;
* количество активных на настоящий момент Окон Системы с накопленным по данному значению графиком с начала операционного дня;
* прогноз по времени окончания очереди (взятых и активных талонов Посетителей) для каждого из активных Окон;
* интерактивные сведения по каждому из активных талонов Системы – наименование услуги, привязанной к талону, время ожидания в очереди, прогноз времени начала обслуживания по данной услуге;
* перечень «Популярных услуг», содержащий ранжированный список услуг Системы, на которые с начала операционного дня взято наибольшее количество талонов. При наведении на каждую из услуг в указанном списке, в схеме прогнозирования прохождения талонов (см. выше) должны интерактивно подсвечиваться талоны с аналогичными услугами.

Интерфейс мониторинга должен поддерживать второй экран вывода информации на котором (без переходов на другие страницы интерфейса и переключений на другие экраны) можно просматривать настроенное администратором Системы меню мониторинга имеющее следующее:

* услуги и категории услуг (сгруппированные услуги) с присвоенными администратором Системы наименованиями;
* категории услуг в интерактивном режиме могут быть разгруппированы до услуг в виде древа;
* по услугам и категориям услуг должны отображаться характеристики: среднее время ожидания имеющихся талонов в очереди, максимальное время ожидания среди находящихся в очереди (с указанием номера такого талона), количество талонов в очереди.
* по услугам и категориям услуг должен отображаться прогноз обслуживания всех талонов очереди, активных в настоящий момент. Данный прогноз должен быть представлен в виде графической схемы следования талонов друг-за-другом в соответствии с прогнозируемым порядком следования. Талоны в схеме должны подсвечиваться разным цветом, в зависимости от привязанных к ним услуг (каждая услуга – отдельный цвет, устанавливаемый в настройках Системы)
* по услугам и категориям услуг должен отображаться счётчик активных окон (без тех что на перерыве), в которых эта услуга/категория услуг может быть оказана.

## Онлайн-мониторинг

Интерфейс рабочего места Администратора зала должен позволять производить онлайн-мониторинг основных показателей работы электронной очереди:

* количество взятых за операционный день талонов по каждой услуге;
* среднее время ожидания Посетителей в очереди по каждой услуге в течение всего операционного дня;
* среднее время обслуживания Посетителей в учреждении по каждой услуге в течение всего рабочего дня;

Все эти показатели должны отображаться одновременно на одном экране в виде трех столбчатых диаграмм, в которых каждый столбец представляет собой совокупность данных за весь операционный день с сегментами, отнесенными к каждой из услуг. При этом в системе должна быть предусмотрена возможность просмотра статистики по основным показателям деятельности в разрезе следующих периодов:

* день: на диаграмме должна отображаться онлайн-статистика за весь операционный день, при этом каждый столбец диаграммы должен отображать информацию описанным выше образом за каждый операционный час работы учреждения в течение дня;
* неделя: на диаграмме должна отображаться онлайн-статистика за предыдущие семь операционных дней, при этом столбцы должны быть объединены в семь групп, каждая из которых содержит значения за один операционный день, а столбец внутри каждой группы – каждый целый час работы учреждения в ходе операционного дня;
* месяц: на диаграмме должна отображаться онлайн-статистика не менее чем за последние 30 полных дней работы учреждения, при этом столбцы должны быть объединены в группы столбцов, соответствующих каждой предшествующей календарной неделе, вместе с тем один отдельный столбец диаграммы должен содержать значения за отдельный операционный день предшествующего настоящей дате месяца;
* год: на диаграмме должна отображаться онлайн-статистика за последний год работы учреждения, при этом каждый столбец диаграммы должен отображать описанным выше образом информацию за каждую операционную неделю работы учреждения в течение года, столбцы должны быть сгруппированы по месяцам календарного года;

Просмотр онлайн-статистики указанным выше образом должен быть интерактивным, т.е. поддерживать участие пользователя в просмотре информации в реальном времени:

* при наведении указателя мыши на одну из услуг из перечня популярных услуг справа на экране, соответствующие этой услуге сегменты всех столбцов диаграммы на основном экране просмотра онлайн-статистики должны подсвечиваться цветовым маркером, выбранным для услуги;
* при наведении указателя мыши на один из сегментов в столбце любой из трех диаграмм, отображающихся на экране, в остальных диаграммах должны быть подсвечены сродные сегменты (относящиеся к этой же услуге и периоду) и над диаграммами должны отобразиться показатели текущих значений выделенных сегментов столбцов (значения в этих сегментах).

## Поиск

На всех страницах интерфейса Администратора зала должно присутствовать единое поле поиска, позволяющее из любого экрана интерфейса произвести оперативный поиск талона по его номеру, либо окна. При этом должен поддерживаться нечеткий поиск: по части значения, без ввода маски, по ошибочным данным (например, префикс талона задан на русском языке, а поиск осуществляется по схожей букве из английского и др.).

## Карта талонов

Система в части интерфейса для Администратор зала СУО должна предоставлять возможность с одного экрана обозревать все взятые на настоящий момент времени (с начала операционного дня) талоны.

На экране должны быть представлены номера всех взятых в СУО талонов, подсвеченных цветовым маркером, выбранным для услуги при конфигурировании системы с указанием их номера и буквенного префикса, если таковой имеется. Информация должна быть предоставлена компактно, при использовании экранов с разрешением от 1680х1050 точек, интерфейс Администратора зала должен отображать не менее 240 взятых в СУО талонов.

«Карта талонов» должна быть интерактивной – при наведении указателя мыши на любой из отображаемых талонов, должна высвечиваться всплывающая подсказка, выводящая основную информацию по нему (какая имеется): услуга, привязанная к талону, время постановки в очередь, время ожидания, предполагаемое время обслуживания, время обслуживаний/закрытия талона и др.

Интерфейс «карты талонов» должен позволять производить быструю фильтрацию отображаемых данных по следующим критериям:

* Состояния:
	+ Предварительная запись;
	+ В очереди;
	+ Приглашен;
	+ Обслуживается;
	+ В персональной очереди;
	+ Не явился;
	+ Перенаправлен;
	+ Обслужен;
	+ Отменен;
	+ Не явился, вызовут повторно;
	+ Предварительная запись (не активирован);
	+ Отменен (не активирован);
	+ Обслуживание еще не доступно;
* Категории:
	+ Отдельные категории услуг, заданные при конфигурировании Системы и заполнении справочника Услуг;
* Услуги:
	+ Отдельные Услуги из справочника Системы.

Фильтры данного экрана должны поддерживать множественный выбор критериев и быстрый поиск необходимого фильтра по текстовой строке.

При выборе любого состояния фильтров, информация на экране должна обновляться без его перезагрузки, обновления.

При нажатии указателем мыши на любой из выбранных талонов, должен автоматически открываться экран работы с этим талоном: должен быть виден список услуг, прикрепленных к талону, должна быть возможность в виде шкалы времени просмотреть всю историю работы СУО с талоном: когда был зарегистрирован, когда взят, когда вызвали, вызывался ли повторно, когда начато и окончено обслуживание, были ли перенаправления к другим операторам в ходе обслуживания и т.д.

Также данный интерфейс должен позволять Администратору зала выполнять следующие манипуляции с талоном:

* изменение приоритета обслуживания (низкий, нормальный, высокий, наивысший), позволяющее указать Системе на необходимость автоматической смены порядка вызова и обслуживания данного талона относительно других талонов Системы, взятых на настоящий момент с фиксацией в БД талона, времени, даты и пользователя, изменившего приоритет;
* перенаправление талона на обслуживание к конкретному Оператору, либо в конкретное Окно, при этом талон извлекается Системой из общего пула обслуживания талонов и в дальнейшем обслуживается отдельно, в соответствии с заданным перенаправлением и приоритетом;
* изменение списка услуг (как минимум – одной услуги), привязанного к талону Посетителем самостоятельно через Терминал выдачи талонов. При этом за талоном сохраняются все его атрибуты: номер, время взятия, текущий приоритет, но при этом состав услуг и схема их оказания, с момента изменения данной настройки, Система применяет новые.
* возврат в очередь талонов момент вызова которого был пропущен Посетителем с фиксацией в журнале действий талона, времени, даты и пользователя, вернувшего талон;
* удаление из очереди талонов с фиксацией данного действия в журнале действий талона, времени, даты и пользователя, удалившего талон.

## Мониторинг оборудования

При наличии у Администратора зала соответствующих прав, ему должен быть из стандартного интерфейса системы доступен экран «Мониторинг оборудования», позволяющий осуществлять оперативный контроль и настройку оборудования, подключенного к текущей Площадке:

* Пульты Операторов
* Персональные и Главные табло оповещения
* Системы звукового оповещения
* Терминалы выдачи талонов
* Пульты Системы оценки качества обслуживания (СОКОК) СУО.

Функционал мониторинга оборудования должен с единого экрана предоставлять возможность визуально оценить работоспособность всех подключенных к СУО устройств:

* Идентификатор устройства в системе;
* Текущий статус: вкл/выкл;
* Сетевой адрес (IP) устройства;
* Статус регистрации устройства: зарегистрировано/нет.

Описываемый экран должен также предоставлять возможность Администратору зала осуществлять ряд действий с устройствами, подключенными к Площадке:

* Задать новый адрес подключения (адрес нового сервера СУО) для устройства – устройство должно переподключиться к серверу СУО по новому адресу и удалиться из перечня на экране «Мониторинг устройств»;
* Инициировать переподключение устройства к СУО, при этом устройство должно закрыть старую сессию подключения к серверу СУО и открыть новую;
* Инициировать перезагрузку устройства – обработка данного функционала должна выполняться в зависимости от типа оконечного устройства и прав доступа ПО СУО на устройстве к операционной системе устройства;
* Инициировать «Подсветку» устройства, при этом устройство должно выделить себя среди остальных устройств, подключенных к Площадке СУО в настоящий момент – заморгать экраном, издать звук и т.д.
* Инициировать смену состояния устройства с «включено» на «выключено» и обратно. При этом устройство должно выйти из спящего режима, если оно в нем находится, либо войти в него, не взирая на текущие расписание работы и активность.

Пульты Операторов Системы должны отображаться в интерфейсе «Мониторинг оборудования» в виде дерева, сгруппированного согласно настройкам системы, заданным Администратором (по любому удобному признаку), с раскрывающимися групповыми элементами списков.

Интерфейс должен позволять оперативное добавление новых Пультов оператора, если на то у Администратора зала имеются соответствующие права. Также должно поддерживаться оперативное редактирование параметров уже подключенных Пультов операторов СУО в части:

* Задание типа пульта: окно, специалист, касса, кабинет, этаж, помещение и др.;
* Задание номера Пульта оператора в Системе;
* Переопределение названия Пульта оператора произвольной текстовой строкой;
* Переопределение идентификатора Пульта оператора;
* Задание произвольного описания Пульта оператора в Системе;
* Задание признака возможности вызова Пультом оператора Посетителя по услуге в талоне;
* Задание сквозного идентификатора для API интеграции со сторонними ИС (см. далее);
* Задание идентификатора в терминах протокола RS-485 для подключения светодиодной панели к Пульту оператора;
* Задание расписания работы Пульта оператора из перечня доступных расписаний Системы;
* Указание совместимой (подчиненной) опросной панели (Пульта СОКОК), работающей в паре с текущим Пультом оператора;
* Задание меню перенаправления Посетителей, используемого данным Пультом оператора, из перечня доступных меню Системы;
* Задание признака активности Пульта оператора (вкл/выкл);
* Указание перечня доступных услуг для данного Пульта оператора из древовидного списка услуг, доступных данной Площадке в Системе – возможен множественный выбор;
* Указание перечня пользователей или их групп, из справочника Системы, у которых должны быть права на работу с данным Пультом оператора – возможен множественный выбор.

Интерфейс «Мониторинг оборудования» должен предоставлять Администратору зала также возможность работы с Терминалами выдачи талонов, подключенными к данной Площадке СУО. Также интерфейс должен позволять оперативное добавление новых Терминалов выдачи талонов и редактирование следующих параметров уже подключенных Терминалов:

* наименование устройства;
* идентификатор Терминала в системе;
* максимальное количество услуг в одном талоне (0 – бесконечность);
* меню Терминала из справочника Меню Системы;
* расписание работы Терминала из справочника Расписаний;
* список воспроизведения рекламы из справочника Рекламы;
* применимый шаблон интерфейсов Терминала из справочника Шаблонов интерфейсов Системы;
* применимый шаблон талона из справочника Шаблонов интерфейсов Системы;
* признак доступности функционала поиска услуг в Терминале выдачи талонов;
* модель подключенного термопринтера из перечня адаптированных к Системе термопринтеров Терминалов выдачи талонов;
* признак активности Терминала (вкл/выкл).

При работе с терминалами выдачи талонов у Администратора зала должна быть реализована возможность блокировки/снятия блокировки на выдачу талонов живой очереди по услугам и группам услуг (или по кнопкам меню терминала). На талоны, получаемые по предварительной записи действие блокировки не должно распространятся. Данные действия должны записываться в лог системы с указанием услуг (кнопок меню), даты, времени, терминала и пользователя, производившего данные изменения.

Интерфейс «Мониторинг оборудования» должен предоставлять Администратору зала также возможность работы с Персональными и Главными табло оповещения СУО, подключенными к данной Площадке. Также интерфейс должен позволять оперативное добавление новых Табло в Систему и редактирование следующих параметров уже подключенных Персональных и Главных табло оповещения, а также систем звукового оповещения СУО:

* наименование устройства;
* идентификатор Персонального или Главного табло в Системе;
* признак активности устройства (вкл/выкл);
* расписание работы Табло из справочника Расписаний;
* применимый шаблон интерфейса Персонального либо Главного табло оповещения из справочника Шаблонов интерфейсов Системы;
* время смены талона (в секундах) для демонстрации значений в конкурентных Окнах (если подключено несколько);
* признак демонстрации наименование Пульта оператора на экране Персонального табло (вкл/выкл);
* признак активности демонстрации рекламы на Персональном табло оператора;
* список воспроизведения рекламы из справочника Рекламы;
* признак активности функционала бегущей строки для Главного табло оповещения (вкл/выкл);
* текст бегущей строки для Главного табло оповещения;
* скорость прокрутки бегущей строки для Главного табло оповещения (в условных единицах от 1 до 10);
* перечень связанных с Табло Пультов оператора;

Интерфейс «Мониторинг оборудования» должен предоставлять Администратору зала также возможность работы c Пультами СОКОК Системы, подключенными к данной Площадке. Также интерфейс должен позволять оперативное добавление новых Пультов СОКОК и задание для любого Пульта СОКОК текущего активного опросного листа из перечня доступных опросов Системы.

## Системные сообщения

Интерфейс Администратора зала СУО должен обладать возможность оперативного просмотра формирующихся в реальном времени сообщений об особенностях работы Системы на выбранной Площадке. Данная возможность должна быть представлена экраном «Системные сообщения», содержащим информацию по следующим категориям сообщений:

* Аварийные ситуации: работа программно-аппаратного комплекса в целом – сбои в оборудовании и ПО, проблемы с конфигурацией Площадки и др.;
* Оборудование: информация о сбоях в работе оборудования, о подключении/отключении, изменении конфигурации аппаратного обеспечения Площадки и др.;
* Операторы: информация о подключении/отключении операторов, превышении нормативного времени обслуживания, работе операторов в разрез с заданным расписанием Системы и др.;
* Посетители: информация о превышении пороговых значений в обслуживании Посетителей.

На экране просмотра системных сообщений должна присутствовать возможность фильтрации отображения сообщений по указанным выше категориям, возможность отобразить последние 10 либо все системные сообщения за операционный день Площадки.

Все отображаемые системные сообщения должны быть подсвечены цветовым индикатором, соответствующим важности сообщения (красный – критичный, желтый – пороговый, прозрачный – информационный и др.). Также для каждого сообщения должна быть указана его категория и время его возникновения.

## Отчеты

Интерфейс Администратора зала должен позволять сотруднику, обладающему определенными правами, осуществлять формирование и выгрузку отчетов по работе Системы в реальном времени через веб-интерфейс. Отчеты, доступные Администратору зала, должны быть загружены в систему Администратором системы.

Отчеты в интерфейсе Системы для Администратора зала должны представлять собой интерактивную веб-форму, позволяющую выбрать необходимый тип отчета, задать значения доступных критериев отбора (в зависимости от отчета это могут быть даты начала/конца, окно, услуга, оператор и т.д.) и указать желаемый формат выгрузки отчета: PDF (Adobe Acrobat) либо XLS (Microsoft Excel). По нажатию на кнопку «Сформировать» Система должна предоставить Администратору зала отчет по выбранной форме с нужными критериями отбора в нужной форме. В зависимости от настроек браузера, в котором открыт интерфейс Администратора зала Системы, сформированный отчет может открыться в новом окне/вкладке браузера, либо выгрузиться в виде отдельного файла.

В системе должны быть доступны следующие отчеты:

* **Наименование: «По талонам»**

**Критерии отбора:**

* + Начальная дата отбора
	+ Конечная дата отбора
	+ Минимальное время обслуживания
	+ Максимальное время обслуживания

**Выходные данные:**

* + Номер талона
	+ Группа услуг
	+ Наименование услуги
	+ Время постановки талона в очередь
	+ Время приглашения к обслуживанию
	+ Итого, время ожидания
	+ Рабочее место, выполнившее обслуживание
	+ Оператор выполнивший обслуживание
	+ Время начала обслуживания
	+ Время окончания обслуживания
	+ Итого, время обслуживания
	+ Общее время нахождения Посетителя в учреждении
* **Наименование: «По услугам»**

**Критерии отбора:**

* + Начальная дата отбора
	+ Конечная дата отбора
	+ Минимальное время обслуживания
	+ Максимальное время обслуживания

**Выходные данные:**

* + Группа услуг
	+ Наименование услуги
	+ Количество взятых талонов
	+ Среднее время ожидания
	+ Максимальное время ожидания
	+ Среднее время оказания услуги
	+ Максимальное время оказания услуги
	+ Рабочее место с максимальным временем обслуживания
	+ Оператор с максимальным временем обслуживания
	+ Рабочее место с минимальным временем обслуживания
	+ Оператор с минимальным временем обслуживания
	+ Минимальное время обслуживания
* **Наименование: «По рабочим местам»**

**Критерии отбора:**

* + Начальная дата отбора
	+ Конечная дата отбора
	+ Минимальное время обслуживания
	+ Максимальное время обслуживания

**Выходные данные:**

* + Рабочее место
	+ Количество услуг за период
	+ Среднее время обслуживания по всем доступным услугам
	+ Максимальное время обслуживания из всех доступных услуг
	+ Наименование услуги с максимальным временем обслуживания для рабочего места
* **Наименование: «По операторам»**

**Критерии отбора:**

* + Начальная дата отбора
	+ Конечная дата отбора
	+ Минимальное время обслуживания
	+ Максимальное время обслуживания

**Выходные данные:**

* + ФИО оператора
	+ Логин в системе
	+ Количество услуг за период
	+ Среднее время обслуживания по всем доступным услугам
	+ Максимальное время обслуживания из всех доступных услуг
	+ Наименование услуги с максимальным временем обслуживания для рабочего места
* **Наименование: «По записи»**

**Критерии отбора:**

* + Начальная дата отбора
	+ Конечная дата отбора

**Выходные данные:**

* + Номер талона
	+ Группа услуг
	+ Наименование услуги
	+ Пин-код для получения талона
	+ Время постановки в очередь
	+ Время записи
* **Наименование: «Статистика по операциям»**

**Критерии отбора:**

* + День для выборки

**Выходные данные:**

* + Дата, время
	+ Номер талона
	+ Наименование операции
	+ Группа услуг
	+ Наименование услуги
	+ Оператор
	+ Окно
	+ Целевой оператор перенаправления
	+ Целевое окно перенаправления
* **Наименование: «Отчет СОКОК»**

**Критерии отбора:**

* + Начальная дата отбора
	+ Конечная дата отбора
	+ Опрос (идентификатор, наименование)

**Выходные данные:**

* + Наименование вопроса / текст
	+ Количество респондентов
	+ Количество респондентов в разбивке по доступным для вопроса вариантам ответов
	+ Графические диаграммы по каждому показателю в зависимости от типа вариантов ответов на вопрос: круговая, гистограмма, график и др.

## Сценарий и возможности использования СУО с точки зрения Администратора системы

Администратор системы производит первоначальное конфигурирование Системы и ее текущее техническое и программное сопровождение в ходе эксплуатации: корректирует содержимое справочников системы (пользователей, услуг, меню, расписаний и др.), осуществляет подключение оборудования и т.д. Для этого Администратор системы должен обладать, в рамках Системы, универсальным интерфейсом мониторинга и управления операционными площадками на базе веб-приложения – «Центром настройки СУО».

## Площадка

Интерфейс Центра настройки СУО должен позволять Администратору системы просматривать и изменять следующие настройки Площадки СУО:

* наименование площадки;
* группа филиалов к которой относится Площадка;
* пороговые значения для аварийных показателей:
	+ максимальное количество посетителей в очереди;
	+ порог среднего времени обслуживания (мин);
	+ порог времени обслуживания одного посетителя (мин);
	+ порог времени ожидания в очереди (мин);
	+ порог времени ожидания в очереди для одного посетителя (мин);
* признак строгого соблюдения расписаний Операторами (вкл/выкл);
* признак строгого соблюдения расписаний Пультами операторов (вкл/выкл);
* признак автоматического вызова талонов, относящихся к Площадке;
* признак возможности выдачи талонов вне времени работы услуги по расписанию (вкл/выкл);
* тип расчета максимально-возможного количества талонов живой очереди:
	+ по всем Пультам операторов;
	+ по активным Пультам операторов;
* признак учета в расчете максимально-возможного количества талонов живой очереди талонов по предварительной записи (вкл/выкл);
* интервал автоматического повышения приоритета при ожидании (мин);
* максимально-возможное количество автоматических повторных вызовов посетителя живой очереди после неявки (0 – выкл, либо количество);
* интервал автоматической повторной постановки посетителя живой очереди в очередь после неявки (мин);
* тип расчета количества талонов предварительной записи:
	+ автоматический по Расписаниям и правам доступа Операторов и Пультов операторов;
	+ автоматический по Расписаниям и правам доступа Пультов операторов;
	+ по заданным ограничениям предварительной записи на Услугу, либо Категорию услуг;
* признак возможности заблаговременного приглашения Посетителей по предварительной записи;
* максимально-возможное количество автоматических повторных вызовов посетителя предварительной записи после неявки (0 – выкл, либо количество);
* интервал автоматической повторной постановки посетителя предварительной записи в очередь после неявки (мин);
* признак необходимости подтверждения явки Посетителя по предварительной записи (вкл/выкл);
* меню API предварительной записи из справочника Меню Системы;
* стандартный префикс талона с несколькими услугами (строковое значение);
* стандартный префикс талона по записи (строковое значение);
* СМС-уведомления:
	+ признак активности службы (вкл/выкл);
	+ поле пользовательских данных (строковое значение);
	+ адрес SMS-сервиса (строковое значение);
	+ кодировка запросов к SMS-сервису (строковое значение);
	+ метод запроса: GET или POST;
	+ дополнительные параметры запроса (строковое значение);
	+ признак отправки СМС при взятии талона в живую очередь (вкл/выкл);
	+ текст СМС-сообщения при взятии талона в живую очередь (строковое значение);
	+ признак отправки СМС при приглашении талона к обслуживанию (вкл/выкл);
	+ текст СМС-сообщения при приглашении талона к обслуживанию (строковое значение);
	+ признак отправки СМС при завершении обслуживания талона (вкл/выкл);
	+ текст СМС-сообщения при завершении обслуживания талона (строковое значение);
* Интеграция с ЕПГУ:
	+ признак активности службы (вкл/выкл);
	+ мнемоника сервиса СУО (строковое значение);
	+ код сервиса СУО (строковое значение);
	+ наименование сервиса СУО (строковое значение);
	+ код сервиса ЕПГУ (строковое значение);
	+ наименование сервиса ЕПГУ (строковое значение).

## Пользователи

Центр настройки СУО должен позволять Администратору системы вести актуальный перечень пользователей Системы. На основном экране должен отображаться список пользователей, с указанием их ФИО, логина и основного сервера привязки (с различными значениями в случае использования Централизованной версии СУО).

В Системе должна присутствовать возможность создания групп, объединяющих пользователей по любому удобному Администратору системы признаку. Группы пользователей должны быть доступны в качестве альтернативы записям самих пользователей в любых других справочниках Системы (например, при указании прав доступа к конкретной услуге (см. далее), у Администратора системы должна иметься возможность в меню выбора пользователей, которым она доступна, наравне со списком учетных записей пользователей, также и группы пользователей по отдельному переключателю).

Администратор системы должен иметь возможность изменять следующие атрибуты учетных записей пользователей Системы:

* имя, фамилия Пользователя;
* логин пользователя в Системе;
* роль Пользователя в Системе: полный доступ, администратор Площадки, смотритель отчетов, Оператор, Администратор зала и др.;
* расписание работы Пользователя из справочника Расписаний Системы;
* сквозной идентификатор Пользователя для интеграции со сторонними ИС;
* признак активности пользователя (вкл/выкл);
* Площадка, к которой привязан Пользователь;
* пароль доступа Пользователя;
* древовидный перечень доступных для Пользователя Услуг;
* перечень групп, в которые входит Пользователь.

В Системе должна быть реализована возможность автоматической сквозной авторизации пользователей через LDAP. Функция сквозной авторизации должны включаться опционально для каждого пользователя. Сопоставление учетных записей в СУО и LDAP должно производиться по логину пользователя.

## Услуги

В Центре настройки СУО, список услуг Системы должен отображаться в виде дерева элементов, сгруппированного по любому удобному Администратору системы признаку, с корневым элементом в виде самой Площадки СУО, либо Центрального сервера СУО (в случае использования Централизованной версии СУО). При этом у пользователя должна иметься возможность создания группы (категории) услуг, либо отдельной услуги на любом уровне вложенности дерева услуг непосредственно с основного экрана просмотра справочника Услуг.

В Системе должна присутствовать возможность импорта и экспорта данного справочника Услуг в формате XLS (Microsoft Excel).

Интерфейс Центра настройки СУО должен предоставлять возможность группового редактирования атрибутов нескольких услуг. Пользователь должен иметь возможность активировать данную функцию с основного экрана просмотра справочника Услуг, а затем, выбрав целевые услуги для редактирования, перейти (не перезагружая интерфейс просмотра справочника) к их групповому редактированию: в нижней части экрана должна отобразиться панель группового редактирования, представляющая для изменения общие для выбранных услуг атрибуты и цветовой маркер возле каждого атрибута, показывающий его статус:

* значения свойства выбранных элементов одинаковые;
* значения свойства выбранных элементов разные;
* значения свойства выбранных элементов изменены пользователем.

В целом Центр настройки СУО должен позволять редактировать следующие атрибуты отдельных Услуг:

* наименование услуги;
* категория (группа расположения в дереве услуг);
* филиал (наименование площадки при использовании Централизованной версии СУО);
* цветовой идентификатор услуги;
* префикс услуги – произвольную текстовую строку;
* показатель количества талонов, выдаваемых по услуге в операционный день:
	+ автоматический расчет – позволяет СУО самостоятельно рассчитывать дневное количество выдаваемых талонов по Услуге на основании расписании работы Площадки, предполагаемого времени обслуживания, количества активных Операторов, количества активных Окон, времени, оставшегося до конца операционного дня, текущего количества взятых по Услуге талонов (в т.ч. по предварительной записи).
	+ бесконечная выдача талонов по Услуге;
	+ ручное задание максимально-возможного количества выдаваемых по Услуге талонов;
* предполагаемое время обслуживания – нормативное количество минут, выделенное Оператору доля оказания этой Услуги;
* запись вперед не более чем на \*\*\* дней – количество дней работы учреждения, на которое наперед будет доступна предварительная запись по выбранной услуге (0 – бесконечность);
* ограничение предварительной записи на одно время (талонов) – количество талонов, на которое возможна одновременная предварительная запись по этой Услуге в один и тот же интервал времени (0 – автоматический расчет)
* расписание живой очереди – предоставляет Администратору системы возможность выбора подходящего расписания (из соответствующего справочника Системы) работы Операторов по данной услуге в течение операционного дня;
* расписание предварительной записи – предоставляет Администратору системы возможность выбора подходящего расписания (из соответствующего справочника Системы) работы Операторов по данной услуге в течение будущих периодов;
* идентификатор для API – должен позволять Администратору системы задать сквозной идентификатор Услуги для интеграции со сторонними ИС.

## Меню

Центр настройки СУО должен предоставлять Администратору системы веб-интерфейс динамического изменения интерфейсов меню Системы с возможностью просмотра внесенных изменений в реальном времени.

В системе должны поддерживаться два типа меню: меню терминала выдачи талонов и меню перенаправления. Первое должно применяться на терминалах выдачи талонов СУО (терминальное меню), с ним должен взаимодействовать Посетитель учреждения. Второе предназначено для Операторов СУО, через него Операторам предоставляется возможность переадресации вызванного Посетителя обратно в очередь за получением другой услуги (меню перенаправления).

Существующие меню Системы должны отображаться в виде списка на основном экране. При выборе отдельного меню, интерфейс Центра настройки СУО должен переключаться в режим просмотра меню с возможностью его редактирования.

Не зависимо от типа меню, оно должно отображаться на экране в виде, соответствующем терминальному меню Системы:

* все групповые кнопки, ведущие к более низким уровням иерархии меню должны быть визуально различимы на экране с кнопками Услуг;
* кнопки, обладающие собственными иконками, фоновым изображением или цветом – должны отображаться на экране с соответствующими параметрами.
* под названием кнопки категории услуг должна располагаться подпись-подсказка, указывающая на количество услуг, расположенных в данной категории.

Описанное визуальное меню должно поддерживать навигацию по элементам меню – переходы в подкатегории, возврат на уровень вверх, просмотр дополнительной информации по Услуге и т.д. В общем и целом – повторять внешний вид и функциональность меню, отображаемого на экране Терминала выдачи талонов СУО для Посетителя.

Интерфейс Центра настройки СУО должен предоставлять возможность группового редактирования атрибутов нескольких пунктов меню. Пользователь должен иметь возможность активировать данную функцию с любого экрана просмотра меню (любого уровня иерархии меню), а затем, выбрав целевые пункты меню для редактирования, перейти (не перезагружая интерфейс просмотра меню) к их групповому редактированию: в нижней части экрана должна отобразиться панель группового редактирования, представляющая для изменения общие для выбранных пунктов меню атрибуты и цветовой маркер возле каждого атрибута, показывающий его статус:

* значения свойства выбранных элементов одинаковые;
* значения свойства выбранных элементов разные;
* значения свойства выбранных элементов изменены пользователем.

В целом Центр настройки СУО должен позволять редактировать следующие атрибуты отдельных пунктов меню:

* привязанная к пункту меню услуга (из общего справочника Услуг);
* переопределенное название пункта меню (в том случае, если необходимо поменять название пункта меню относительно названия привязанной Услуги);
* приоритет выдаваемого талона из списка: низкий, нормальный, высокий, наивысший;
* признак доступности пункта меню для живой очереди;
* признак доступности пункта меню для предварительной записи;
* иконка пункта меню (любое изображение, подгружаемое в Систему);
* показатель расположения иконки на кнопке категории меню (слева/справа);
* цвет фона кнопки Услуги;
* фоновое изображение кнопки Услуги;

Для категорий меню (групповых пунктов меню), в Центре настройки СУО должна быть возможность редактирования следующих атрибутов:

* наименование категории меню;
* иконка категории меню (любое изображение, подгружаемое в Систему);
* показатель расположения иконки на кнопке категории меню (слева/справа);
* цвет фона категории меню;
* фоновое изображение категории меню.

Интерфейс редактора Меню Системы должен позволять также создавать на любом уровне вложенности Меню специальную кнопку, являющуюся ссылкой на сторонний WEB-ресурс, доступный по сети передачи данных для конечного целевого устройства. Данная кнопка при нажатии должна инициировать открытие в свободной части окна Меню целевого WEB-ресурса, навигацию по нему и его закрытие специальными кнопками, расположенными внизу экрана, с целью возврата к выбору услуг в Меню. Для такой специальной кнопки Меню, в редакторе интерфейсов Меню должен существовать функционал, позволяющий изменять следующие атрибуты:

* название пункта меню;
* ссылка на целевой WEB-ресурс;
* иконка пункта меню (любое изображение, подгружаемое в Систему);
* показатель расположения иконки на кнопке (слева/справа);
* цвет фона кнопки;
* фоновое изображение кнопки.

## Расписания

Центр настроек СУО должен позволять вводить в Систему неограниченное количество расписаний работы СУО через единый интерфейс работы с Расписаниями. У Администратора системы должна быть возможность применить созданное расписание к любому целевому элементу Системы: Оператору, Окну, Услуге, Рекламе и др.

Изменение расписаний системы должно быть возможно через удобный интерфейс, аналогичный общепринятому интерфейсу календаря популярных почтовых систем (Gmail, Outlook, и т.д.), т.е. представлять собой графическое отображение выбранного интервала времени с возможность интерактивного указания целевых интервалов при помощи мыши. Администратор должен иметь возможность, передвигая графические элементы (столбцы) на экране, задать цветовым выделением рабочее и нерабочее время для каждого конкретного расписания, независимо от его периодичности и длительности периодов.

Расписания должны поддерживать систему исключений (праздничные дни и т.д.), а также циклическое применение на любой интервал (расписание на день, неделю, 12 дней, месяц и т.д.). Исключения должны вноситься в Систему отдельным перечнем на дополнительном экране редактирования расписания.

Система должна под каждым Расписанием отображать группированные списки объектов, к которым данное расписание применимо в настоящий момент.

## Шаблоны интерфейсов

В Центре настроек Системы должны быть доступны для изменения следующие Шаблоны интерфейсов элементов Системы:

* главное табло оповещения;
* персональное табло оповещения;
* терминал выдачи талонов СУО;
* талон СУО.

Все изменения, вносимые на экране редактирования Шаблонов интерфейсов системы должны быть интерактивны и демонстрироваться сразу после их применения. При этом целевые устройства (компоненты) СУО, для которых применяется данный шаблон, должны немедленно применять его для отображения сразу же, после получения соответствующей команды от Центра настроек СУО.

Также редактор Шаблонов интерфейсов СУО должен содержать в себе единое хранилище изображений для применения их в любом из доступных для редактирования Шаблонов СУО.

Для отдельных Шаблонов СУО должны быть доступны следующие атрибуты для изменения:

* главное табло оповещения:
	+ наименование шаблона;
	+ фон – цвет, либо изображение;
	+ цвет и прозрачность фона бегущей строки;
	+ цвет и прозрачность текста бегущей строки;
	+ цвет и прозрачность текста номера текущего талона;
	+ цвет и прозрачность текста номера талона в списке;
	+ цвет и прозрачность названия пульта оператора талона в списке;
	+ цвет и прозрачность стрелки талона в списке;
	+ цвет и прозрачность подсвечивания вызванного талона;
	+ относительный размер списка талонов в процентах от высоты экрана;
	+ относительный размер последнего вызванного талона в процентах от доступной высоты зоны экрана, предназначенной для отображения последнего вызванного талона;
	+ ширина рекламного блока, заданная в процентах относительно ширины экрана;
	+ ширина рекламного видео, заданная в процентах от ширины блока рекламы;
	+ признак демонстрации списка обслуживаемых в данный момент талонов (вкл/выкл);
	+ относительная высота бегущей строки в процентах от высоты экрана;
	+ признак расположения бегущей строки (сверху/снизу);
	+ признак двойного увеличения стандартного шрифта бегущей строки (вкл/выкл);
	+ признак демонстрации текущих даты и времени (вкл/выкл);
	+ признак демонстрации текущего вызванного талона в верхней части экрана (вкл/выкл).
* персональное табло оповещения:
	+ наименование шаблона;
	+ фон – цвет, либо изображение;
	+ цвет и прозрачность текста названия Пульта оператора;
	+ цвет и прозрачность текста номера талона;
	+ ширина номера талона в процентах от доступной ширины экрана;
* терминал выдачи талонов СУО:
	+ наименование шаблона;
	+ признак сокрытия логотипа СУО (вкл/выкл);
	+ признак градиента фона шаблона (вкл/выкл);
	+ заголовок стартового экрана (строковое значение);
	+ цвет и прозрачность фона Терминала;
	+ цвет и прозрачность текста;
	+ цвет и прозрачность фона шапки;
	+ цвет и прозрачность фона подвала;
	+ цвет и прозрачность фона кнопок Терминала;
	+ цвет и прозрачность текста кнопок Терминала;
	+ цвет и прозрачность фона кнопки «Отмена»;
	+ цвет и прозрачность текста кнопки «Отмена»;
	+ цвет и прозрачность фона кнопок Меню Терминала;
	+ цвет и прозрачность текста кнопок Меню Терминала;
	+ цвет и прозрачность текста кнопки отмены услуги для талонов с несколькими услугами;
* талон СУО:
	+ наименование шаблона;
	+ изображение логотипа учреждения;
	+ адрес отдела;
	+ размер шрифта номера талона;
	+ размер шрифта названия услуги;
	+ размер шрифта остального текста талона;
	+ признак отображения на талоне штрих-кода его номера (вкл/выкл).

## Реклама

Система управления очередью должна поддерживать вывод произвольных рекламных сообщений (графических, видео и текстовых) через следующие средства отображения:

* видеоряд на Главном табло оповещения СУО;
* статические изображения на Главном табло оповещения СУО;
* бегущая строка на главном табло оповещения СУО;
* статические изображения на Персональных табло операторов СУО;
* видеоряд на Персональных табло операторов СУО;
* статические изображения на Терминале выдачи талонов СУО;
* статические изображения на талонах, выдаваемых Посетителям.

Редактор Рекламы в Центре настройки СУО должен поддерживать единое хранилище файлов рекламы (изображений и видеофрагментов), доступных для включения в любые списки воспроизведения Рекламы СУО.

Интерфейс управления рекламным контентом СУО должен поддерживать работу со списками воспроизведения рекламы, позволяя:

* редактировать наименование списка воспроизведения рекламы
* включать в список воспроизведения рекламы любой контент, содержащийся в едином хранилище рекламных фалов СУО в любой последовательности
* принудительно задавать длительность демонстрации рекламного контента внутри списка воспроизведения, независимо от того, изображение это, или видео.

СУО должна поддерживать возможность загрузки рекламных материалов (видео и изображений) в следующих форматах: JPG, PNG, GIF, MP4 (H264).

## СОКОК

Система управления очередью должна включать в свой состав Систему оценки качества обслуживания клиентов (СОКОК), реализуемую на базе программно-аппаратного комплекса, позволяющего производить интерактивные опросы Посетителей учреждения по любому перечню заданных Администратором системы вопросов.

Вопросы в Системе группируются в Опросы, при этом отдельный Опрос может быть загружен на Пульт СОКОК принудительно Администратором системы, либо выбран Системой самостоятельно, в зависимости от оказываемой в настоящий момент Посетителю Услуги.

Центр настройки СУО должен отображать перечень опросов, созданных в Системе с указанием Площадки, к которой они применимы (в случае использования Централизованной версии СУО) с возможностью создания новых опросов Администратором системы.

Для каждого опроса Администратор системы через Центр настройки СУО должен иметь возможность задать:

* наименование опроса;
* произвольное количество вопросов в опросе. При этом каждый вопрос должен обладать следующими атрибутами:
	+ текст вопроса произвольной длины;
	+ тип ответа: шкала заполнения, да/нет, выбор одного из многих, выбор многих из многих, ввод собственного значения;
	+ варианты ответов, соответствующие типу вопроса;
* привязку опроса к категориям и конкретным Услугам, в случае необходимости автоматического отображения опроса при обслуживании Посетителя сообразно получаемой им Услуге;
* признак активности опроса: вкл/выкл.

## Централизованное управление СУО

СУО должна поддерживать два режима работы Системы:

* автономный: при этом на локальной Площадке разворачивается свой собственный сервер СУО, обеспечивающий взаимосвязь и работоспособность всех систем СУО Площадки;
* централизованный: в ЦОД устанавливается головной, Центральный сервер СУО Заказчика, к которому по каналам связи подключаются локальные сервера СУО отдельных Площадок, а к ним, в свою очередь, по-прежнему, подключается все локальное оборудование СУО Площадки.

Программное обеспечение централизованного управления СУО должно обеспечивать возможность подключения группы локальных Площадок СУО к единому Центральному серверу СУО, расположенному в ЦОД Заказчика, обеспечивающему функции по централизации управления и конфигурирования локальных СУО из единой точки.

Все локальные Площадки СУО, при подключении к Центральному серверу СУО, должны утрачивать возможность самостоятельного управления своей конфигурацией и должны полностью подчиняться Центральному серверу СУО. Вместе с тем, при недоступности Центрального сервера СУО (нарушение связи с локальной Площадкой, выход из строя промежуточного оборудования и др.), локальный сервер СУО должен осуществлять автономное функционирование с последней загруженной с Центрального сервера СУО конфигурацией, вплоть до восстановления работоспособности каналов связи. При этом вся история работы серверов локальных очередей Площадок, накопленная в период недоступности Центрального сервера, должна автоматически выгружаться на Центральный сервер СУО при восстановлении сетевой связанности.

Все настройки, выполненные на Центральном сервере СУО, должны быть сразу применены на серверах локальных очередей, при условии подключения локального сервера очереди к Центральному серверу в момент изменения настроек. В случае отсутствия соединения, все настройки должны быть переданы при последующем ближайшем подключении сервера локальной очереди к Центральному серверу СУО.

При выходе из строя локального сервера СУО, Система должна поддерживать его замену «на лету» («горячей» замены), когда вместо вышедшего из строя оборудования устанавливается новое и Центральный сервер СУО автоматически загружает на него последнюю актуальную конфигурацию Площадки, сохраненную в Системе. Все оборудование Площадки при этом должно подключиться к новому серверу Площадки как в старому, без дополнительной настройки и переконфигурирования.

Любой сервер Площадки должен поддерживать автоматический переход между режимами функционирования «централизованный» и «автономный» без переустановки программного обеспечения, внесения изменений в конфигурацию и т.д. лишь по одной команде Администратора системы.

Веб-интерфейсы системы Централизованного управления СУО должны полностью повторять внешний вид и возможности интерфейсов управления автономной СУО, за рядом дополнительных особенностей:

* В Системе должна присутствовать единая «карта мониторинга», представляющая собой загружаемую интерактивную географическую карту местности, на которой располагаются отдельные СУО Заказчика, с обозначением отдельными интерактивными значками каждой отдельной Площадки СУО.
* Карта должна поддерживать неограниченный уровень масштабирования, при этом при изменении масштаба больше критичных уровней (задается при конфигурировании системы), на экран должны выводиться новые слои карты, например – при увеличении масштаба области до города, на экран должна выводиться схема улиц города и т.д. Все слои и уровни карты должны подчиняться общим правилам вывода информации о Площадках СУО, приведенным в настоящем разделе.
* Интерактивные значки для каждой Площадки СУО должны представлять собой изображение круговой диаграммы, где отдельные сектора должны кодировать цветом (внизу карты должна быть предоставлена легенда) общее количество обслуженных на текущий момент Посетителей в отдельном учреждении, с указанием названия Площадки, количества активных на настоящий момент окон, количества обслуженных на настоящий момент с начала операционного дня Посетителей.
* Если на Площадке СУО произошла какая-либо незапланированная аварийная ситуация: отключилось оборудование, нет активных Операторов, нет связи с Площадкой, другой сбой, то рядом с интерактивным значком на Карте должен выводиться указатель на нарушение работоспособности Площадки в виде красного треугольника с восклицательным знаком. При наведении указателя мыши на данный значок, во всплывающей подсказке должна выводиться причина возникновения сообщения о сбое с указанием времени возникновения. При нажатии на значок должен осуществляться автоматический переход на экран «Системные сообщения» интерфейса Администратора зала соответствующей Площадки;
* В случае, когда выбранный масштаб карты отображается только крупные объекты территории (например, на карте области самые мелкие объекты для отображения – города), но при этом внутри более крупных объектов существует несколько Площадок СУО (например, на карте области отображается крупный город, а в нем 5 Площадок СУО), то на уровне данного слоя карты Интерактивные значки Площадок СУО для этого объекта отображаться не должны, должен отображаться объединяющий значок с цифрой внутри, обозначающей количество площадок внутри объекта (для приведенного примера в значке должна отображаться цифра 5).При наведении указателя мыши на такой объединяющий значок, должна появляться всплывающая подсказка, содержащая перечень вложенных объектов (Площадок СУО) с указанием их: названия, количества активных окон, количества обслуженных с начала операционного дня Посетителей.

При нажатии на данный объединяющий значок, экран Системы должен автоматически масштабироваться до нужного слоя карты, отображающего все сложенные (сгруппированные) в значке объекты (для приведенного примера – до схемы города, на которой отдельно расположены отдельные Площадки СУО.

* Карта должна содержать сводную информацию, обновляемую в реальном времени о общем количестве функционирующих Площадок СУО, подключенных к Центральному серверу, суммарном количестве обслуженных с начала операционного дня (по отдельным расписаниям работы Площадок) Посетителей, суммарном количестве Посетителей, ожидающих на всех Площадках СУО в настоящий момент, суммарном количестве активных окон Операторов на всех подключенных Площадках СУО.
* Системы должна позволять просматривать онлайн-статистику по основным показателям работы электронной очереди:
	+ количество взятых за операционный день талонов по каждой услуге;
	+ среднее время ожидания Посетителей в очереди по каждой услуге в течение всего операционного дня;
	+ среднее время обслуживания Посетителей в учреждении по каждой услуге в течение всего рабочего дня;

Все эти показатели должны отображаться одновременно на одном экране в виде трех столбчатых диаграмм, в которых каждый столбец представляет собой совокупность данных за весь операционный день с сегментами, отнесенными к каждой из услуг.

Просмотр онлайн-статистики указанным выше образом должен быть интерактивным, т.е. поддерживать участие пользователя в просмотре информации в реальном времени:

* + при наведении указателя мыши на одну из услуг из перечня популярных услуг справа на экране, соответствующие этой услуге сегменты всех столбцов диаграммы на основном экране просмотра онлайн-статистики должны подсвечиваться цветовым маркером, выбранным для услуги;
	+ при наведении указателя мыши на один из сегментов в столбце любой из трех диаграмм, отображающихся на экране, в остальных диаграммах должны быть подсвечены сродные сегменты (относящиеся к этой же услуге и периоду) и над диаграммами должны отобразиться показатели текущих значений выделенных сегментов столбцов (значения в этих сегментах).

Просмотр онлайн-статистики должен позволять осуществлять отбор целевых Площадок СУО, участвующих в формировании статистики (по умолчанию выбраны все активные площадки) и произвольного периода формирования отчетности (дат начала и конца для отбора данных).

При использовании функционала централизации СУО, все справочники, существующие в автономной версии Системы, должны быть перенесены в соответствующую ветку дерева справочников Централизованной версии. Например, весь список пользователей Площадки №1 «Юг» должен стать подразделом второго уровня справочника пользователей системы Централизованного управления СУО, наравне с подразделом пользователей «Площадка №2 «Север»» и т.д. Аналогично должно происходить абсолютно со всеми справочниками Системы:

* оборудования;
* услуг;
* расписаний;
* меню;
* и др.

## Интеграция со сторонними системами

Система управления очередью должна обладать развитым открытым интерфейсом взаимодействия со сторонними информационными системами – REST-API, что должно позволять разработчикам сторонних информационных систем осуществлять взаимодействие с СУО собственными силами, без привлечения штата специалистов разработчика СУО.

СУО, через открытый API, должна поддерживать следующие методы, либо их аналоги:

* метод, по запросу возвращающий коллекцию с данными о текущих приглашенных и обслуживаемых талонах;
* метод, по запросу возвращающий список талонов в очереди за текущий операционный день;
* метод, по запросу возвращающий все существующие на момент вызова талоны предварительной записи, сгруппированные по дням;
* метод, по запросу возвращающий полную информацию о талоне, имеющуюся в системе, по его идентификатору;
* метод, по запросу инициирующий добавление дополнительной услуги в талон;
* метод, по запросу инициирующий отмену одной из услуг в талоне;
* метод, по запросу изменяющий приоритет одной из услуг в талоне на заданный;
* метод, по запросу возвращающий список Операторов, к которым можно перенаправить талон с указанной Услугой в настоящий момент времени;
* метод, по запросу возвращающий список Окон, к которым можно перенаправить талон с указанной Услугой в настоящий момент времени;
* метод, по запросу инициирующий перенаправление Посетителя с указанными параметрами;
* метод, по запросу возвращающий справочник Услуг, зарегистрированный в СУО;
* метод, по запросу возвращающий справочник Меню, зарегистрированный в СУО;
* метод, по запросу возвращающий дерево элементов Меню по его идентификатору;
* метод, по запросу возвращающий Меню выбора услуг по предварительной записи;
* метод, по запросу возвращающий дни, в которые доступна предварительная запись для указанной Услуги;
* метод, по запросу возвращающий список тайм-слотов, доступных для предварительной записи в указанный день для указанной Услуги;
* метод, по запросу инициирующий предварительную запись по заданным параметрам;
* метод, по запросу возвращающий список талонов предварительной записи аутентифицированного пользователя;
* метод, по запросу возвращающий полную информацию о талоне предварительной записи, имеющуюся в системе, по его идентификатору;
* метод, по запросу инициирующий отмену предварительной записи по идентификатору талона;
* метод, по запросу возвращающий актуальное состояние рабочего места Оператора по его идентификатору;
* метод, по запросу инициирующий выход пользователя из Пульта оператора на своем рабочем месте;
* метод, по запросу возвращающий количество Услуг в талоне, который находится в очереди на обслуживание;
* метод, по запросу возвращающий список Услуг в талоне, который находится в очереди на обслуживание;
* метод, по запросу возвращающий количество талонов в персональной очереди по идентификатору Оператора;
* метод, по запросу инициирующий перерыв в обслуживании Оператором на его рабочем месте;
* метод, по запросу инициирующий возобновление в работе Оператора на его рабочем месте;
* метод, по запросу инициирующий приглашение следующего очередного Посетителя к Оператору;
* метод, по запросу инициирующий приглашение следующего Посетителя к Оператору по идентификатору услуги в его талоне;
* метод, по запросу инициирующий начало обслуживания Оператором Посетителя;
* метод, по запросу инициирующий завершение обслуживания Оператором Посетителя;
* метод, по запросу инициирующий отмену обслуживания Оператором Посетителя (по неявке);
* метод, по запросу инициирующий перемещение Посетителя в персональную очередь Оператора;
* метод, по запросу возвращающий текущее Меню перенаправления, доступное для Оператора на конкретном рабочем месте (в Окне);
* метод, по запросу возвращающий текущий статус пульта СОКОК по его идентификатору. При активности пульта СОКОК, должен возвращаться текущий активный вопрос;
* метод, по запросу инициирующий начало нового опроса на Пульте СОКОК по его идентификатору;
* метод, по запросу инициирующий прерывание текущего опроса по идентификатору Пульта СОКОК;
* метод, по запросу инициирующий регистрацию ответа на текущий вопрос для Пульта СОКОК по его идентификатору;
* метод, по запросу возвращающий сводные данные по работе СУО: количество активных рабочих мест, среднее время ожидания, количество обслуженных клиентов с разбивкой по часам, количество клиентов в очереди на настоящий момент, текущие ошибки в работе СУО;
* метод, по запросу возвращающий данные, сродные предыдущему методу, но для каждой отдельной Площадки СУО, подключенной к единой системе Централизации СУО.

Все указанные методы должны быть документированы, их использование не должно требовать приобретения дополнительных лицензий СУО.

## Приоритеты по услугам

## Приоритеты услуг по окнам и порядок вызова талонов

Система должна позволять настраивать приоритеты по услугам и группам услуг на окна. При этом Система должна позволять назначать права на обслуживание по услугам для живой очереди и предварительной записи. Количество степеней приоритетов услуг по окнам должно быть не менее трёх (высокий, средний, низкий)

Порядок учёта критериев вызова талонов в окно:

1. Сначала вызываются талоны с наивысшим приоритетом, который может быть установлен только вручную пользователями с ролью «Администратор» и «Администратор зала». Талоны с данным приоритетом вызываются независимо от степени установленного приоритета услуги на окно.

2. Талоны, полученные по предварительной записи, у которых подошло время записи, должны вызываться ко времени своей записи с обязательным учётом наличия приоритета услуги по окну для предварительной записи.

3. Далее талоны вызываются согласно установленным на окна приоритетам услуг для живой очереди.

* Если в очереди есть талоны услуги которых имеют высокую степень приоритета в окне, то вызов в данное окно происходит среди этих талонов.
* Если в очереди таких талонов не осталось, то вызов в данное окно происходит среди талонов с услугой средней степени приоритета в окне.
* Если в очереди таких талонов не осталось, то вызов в данное окно происходит среди талонов с услугой низкой степени приоритета.

4. В случае равности первых трёх критериев у нескольких талонов, вызов в окно талона должен определятся исходя из установленного приоритета самого талона.

5. В случае равности первых четырёх критериев у нескольких талонов, вызов в окно талона должен определятся исходя из времени постановки в очередь. И вызываться по принципу FIFO (сначала вызываются те что встали в очередь раньше).

## Меню настройки приоритетов

Меню настройки приоритетов услуг на окна должно быть доступно для редактирования пользователям с соответствующими правами, задаваемые Администратором системы и Администратору системы.

Действия по настройке приоритетов услуг на окна должны записываться в журнале Системы с указанием измененных объектов, даты, времени и пользователя, производившего изменения.

В интерфейсе Администратора зала по умолчанию меню должно быть доступно только для просмотра.

Меню настройки приоритетов услуг на окна должно позволять производить настройку как по услугам, так и по целым группам услуг.

В данном меню рядом с услугами должны отображаться префиксы, назначенные на услуги.

## Предварительная запись

Предварительная запись должна настраиваться с учётом:

* Календарей работы, настроенных для отдела, окна/группы окон, услуги/группы услуг;
* Расписаний работы, настроенных для отдела, окна/группы окон, услуги/группы услуг;
* Приоритетов услуг/группы услуг для предварительной записи, настроенных на окна (услуги, настроенные для живой очереди, не берутся в расчёт)
* Предполагаемого времени обслуживания по услуге

Настройка должна производится путём задания временных рамок (ограничений) с указанием допустимого предела заполнения в процентах от предполагаемого времени работы отдела, группы услуг и окон по услугам.

Ограничения должны считаться следующим образом:

Ограничение отдела считаться от общего времени предварительной записи всех услуг по всем окнам. Например: количество часов для записи по всему отделу (3 окна) составляет 28 часов (с 8.00 до 18.00 в первом окне, с 8.00 до 18.00 во втором окне и с 10 до 18 в третьем окне). Таким образом, учитывая ограничение, для записи по всем услугам всего отдела будет доступно 14 часов (50% от 28 часов).

Ограничение группы считаться от общего времени предварительной записи всех услуг входящих в эту группу и всех окон, которые их оказывают. Количество часов для записи на услуги из группы 1 составляет 26 часов (с 8.00 до 18.00 в первом окне, с 8.00 до 18.00 во втором окне и с 12 до 18 в третьем окне), с учетом ограничения – 13 часов.

Ограничение услуги считаться от общего времени предварительной записи услуги и окон, которые ее оказывают. Количество часов для записи по Услуге 1 составляет 20 часов (с 8.00 до 18.00 в первом окне, с 8.00 до 18.00 во втором окне), количество часов для записи по Услуге 2 составляет 12 часов (с 12.00 до 18.00 в первом окне, с 12.00 до 18.00 в третьем окне), с учетом ограничения – 6 часов, количество часов для записи по Услуге 3 составляет 5 часов (с 10.00 до 15.00 в третьем окне), с учетом ограничения – 2,5 часа.

Проверка ограничений при предварительной записи происходит по порядку: услуги, группы, отдел. То есть, при записи посетителя, очередь сначала проверяет, не нарушены ли условия ограничения услуги, затем условия группы, в которую входит услуга, а потом ограничения отдела. Если хотя бы одно условие будет нарушено, предварительная запись не должна дать записаться.

Ограничения отдела должны действовать на все услуги, таким образом, соотношение количества талонов по предварительной записи по разным услугам может быть любым (например, из имеющихся 13 часов это может быть, как 13 талонов по Услуге 1, так и 7 по Услуге 1 и 6 по Услуге 2). Таким же образом действует ограничение группы на все услуги, входящие в группу.

Заполнение предварительной записью доступного времени работы окон должно выполнятся пропорционально допустимому пределу заполнения в процентах, то есть:

Услуга 1, имеющаяся только в окне 1, с предполагаемым временем обслуживания в 10 минут, с расписанием записи 10:00-18:00 и настроенном ограничением записи в 33%, позволив записаться на 10:10, заблокирует возможность записи по ней на время 10:00 и 10:20.

## Конфигуратор отчетов СУО

Система управления очередью должна включать в свой состав конфигуратор отчетов СУО, позволяющий специалистам Заказчика самостоятельно формировать шаблоны отчетов СУО по собственным требованиям.

Конфигуратор должен иметь общедоступный, понятный, WYSIWYG-интерфейс, позволяющий специалисту, не знакомому со структурой программного обеспечения и баз данных СУО выполнять самостоятельное формирование шаблонов отчетности, используя простые для восприятия графические визуальные объекты отчета – заголовки, текстовые поля, графические примитивы, подобно тому, как этот отчет можно было бы создать в системах, подобных Microsoft Word или аналогам.

Конфигуратор отчетов должен поддерживать автоматическое построение диаграмм по выбранным для отчета данным.

Шаблоны отчетов, созданный для СУО в описанном редакторе, должны автоматически загружаться в Систему и встраиваться в веб-интерфейс рабочего места Администратора зала СУО, без перезапуска всей Системы, либо какого-то из ее компонентов. Все динамические поля отчетов (поля отбора данных для отчетов) должны восприниматься Системой автоматически, на экранной форме веб-интерфейса «Отчеты» интерфейса Администратор зала должны создаваться соответствующие поля для заполнения с удобными средствами облегченного ввода данных (например, для ввода даты – календарь и т.д.).

## Требования к компонентам СУО

В качестве СУБД системы во всех серверных компонентах СУО должно быть использовано ПО Microsoft SQL Server 2016 Express или эквивалент, но с характеристиками производительности не хуже указанной СУБД.

## Локальный сервер системы

## Требования к функционированию

На объекте Заказчика разворачивается сетевая версия Системы управления очередью, способная к полноценному функционированию в рамках настоящего Технического задания.

Локальный сервер Системы управления очередью должен располагаться в географических пределах Площадки, являющейся предметом настоящей закупки.

Функционально Локальный сервер СУО должен обеспечивать работоспособность Площадки СУО в рамках требований, указанных настоящим Техническим заданием.

## Требования к оборудованию

Локальный сервер СУО должен функционировать на базе выделенной аппаратной платформы со следующими характеристиками:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Признак** | **Показатель** | **Значение** |
| Процессор  | частота | 1700 МГц |
| количество ядер | 2 шт |
| Видеокарта | тип контроллера | встроенный в чипсет |
| Оперативная память | объем | 4 Гб |
| Накопитель | объем | 100 Гб |
| Программное обеспечение | Операционная система | Не ниже Microsoft Windows Server 2012 R2 |

## Терминал выдачи талонов

## Требования к функционированию

Программное обеспечение Терминала выдачи талонов СУО осуществляет функции по выбору Посетителем Услуг СУО через экранное Меню терминала и печать талонов СУО. Программное обеспечение должно обладать следующим функционалом:

* выдача талонов СУО при регистрации через живую очередь, т.е. в линейной последовательности в течение заданного Расписания работы Терминала;
* выдача талонов СУО при регистрации по предварительной записи:
	+ при регистрации, используя функционал непосредственно Терминала выдачи талонов, с получением талона на месте при регистрации;
	+ при регистрации через сторонние системы (например, интернет-портал Заказчика) с получением талона на месте по вводу пин-кода талона, полученному ранее;
* программное обеспечение Терминала выдачи талонов СУО должно автоматически отслеживать доступные для каждой кнопки меню (и привязанной Услуги) механизмы записи и выводить на экран либо интерфейс записи в живую очередь, либо интерфейс выбора времени для предварительной записи, либо – кнопки выбора механизма записи, при наличии обеих возможностей;
* интерфейс предварительной записи в Терминале выдачи талонов должен быть оформлен в виде понятного для Посетителя календаря общепринятого вида, позволяющего выбрать месяц (если доступно для записи, согласно настроек СУО), день и временной интервал для предварительной записи;
* программное обеспечение Терминала выдачи талонов должно отслеживать все ограничения Системы по выдаче талонов предварительной записи (по Расписаниям, по достижению максимального количества выданных талонов и др.) и прерывать предварительную запись Посетителя служебным сообщением при наступлении описанной ситуации;
* программное обеспечение Терминала выдачи талонов должно обеспечивать ввод дополнительной информации Посетителем (телефон, фамилия и т.д.) если таковая настройка активирована в Системе. Должны поддерживаться различные способы ввода данных – аппаратная и виртуальная (экранная) клавиатуры, сканер штрих-кодов и др.;
* программное обеспечение Терминала выдачи талонов СУО должно позволять, в зависимости от настроек Системы, добавление в один талон нескольких Услуг Пользователем самостоятельно;
* программное обеспечение Терминала выдачи талонов должно иметь возможность печати на талоне прогнозируемого времени обслуживания Посетителя, а также количества стоящих перед ним в очереди людей (сообразно выбранной Услуге, и работающим Операторам);
* программное обеспечение Терминала выдачи талонов должно поддерживать отображение Рекламы, в терминах СУО, во время простоя и по расписанию;
* программное обеспечение Терминала выдачи талонов должно поддерживать индивидуальное оформление средствами Системы.

## Требования к оборудованию

Модуль для терминала выдачи талонов СУО должен функционировать на сенсорном информационном киоске с характеристиками, приведенными ниже:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Признак** | **Показатель** | **Значение** |
| Монитор | разрешение | Не менее 1280х1024 точек |
| Компьютер | частота процессора | 1700 МГц |
| объем оперативной памяти | 2 Гб |
| накопитель | 50 Гб |
| Термопринтер | Используемые модели | CUSTOM TG2480 HCITIZEN CT-S2000CUSTOM VKP80 II |
| Программное обеспечение | Операционная система | Не ниже Microsoft Windows 8 |

## Главное табло оповещения

## Требования к функционированию

Программное обеспечение Главного табло оповещения, монтируемого в операционном зале Площадки, в котором Посетитель может получить выбранную Услугу, должно обеспечивать следующую функциональность:

* отображение номера талона последнего вызванного Посетителя;
* отображение истории вызовов талонов СУО – настраиваемое количество последних вызванных Операторами талонов;
* отображение Рекламы, в терминах СУО, во время простоя Главного табло оповещения и по расписанию;
* индивидуальное оформление, изменяемое средствами Системы;
* возможность использования нескольких Главных табло оповещения для одной Площадки.

## Требования к оборудованию

Главное табло оповещения СУО должно функционировать с использованием телевизора и подключённого к нему миникомпьютера. Характеристики оборудования приведены ниже:

* Миникомпьютер для Главного табло оповещения СУО:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Признак** | **Показатель** | **Значение** |
| Процессор  | частота | 1,7 ГГц |
| количество ядер | 2 шт |
| Видеокарта | тип контроллера | встроенный в чипсет |
| Оперативная память | объем | 2 Гб |
| Накопитель | объем | 50 Гб |
| Разъемы | HDMI | 1 шт |
| USB | 2 шт |
| разъем для наушников | 1 шт |
| LAN RJ-45 | 1 шт |

* Телевизор для Главного табло оповещения СУО (1 шт в комплекте):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Признак** | **Показатель** | **Значение** |
| Экран | диагональ | не менее 39 дюймов |
| разрешение | не менее 1920х1080 точек |
| поддержка HDTV | не хуже 1080i |
| частота обновления | не менее 50 Гц |
| соотношение сторон | 16:9 |
| Звук | количество громкоговорителей | не менее 1 шт |
| Разъемы | HDMI | 1 шт |
| USB | 1 шт |

## Персональное табло оператора

Персональное табло оператора СУО состоит из средства отображения сигнала и контроллера. Характеристики компонентов данного комплекта приведенным ниже:

* контроллер Персонального табло оператора:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Признак** | **Показатель** | **Значение** |
| Процессор  | частота | не менее 700 МГц |
| количество ядер | не более 1 шт |
| управление частотой из конфигурационного файла | поддерживается |
| Видеокарта | тип контроллера | встроенный в чипсет |
| Оперативная память | объем | не менее 512 Мб |
| Накопитель | объем | не менее 8 Гб |

* средство отображения Персонального табло оператора:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Признак** | **Показатель** | **Значение** |
| Экран | диагональ | не менее 15 дюймов |
| разрешение | не менее 1366х768 точек |
| тип подсветки | LED |
| соотношение сторон | 16:9 |

## Система звукового оповещения

## Требования к функционированию

Программный комплекс системы Звукового оповещения СУО, должен обеспечивать следующий функционал:

* поддержку минимум двух встроенных голосов для оповещения: мужского и женского;
* поддержку звукового оповещения (гонг);
* моментальное, без перезапуска любых компонент СУО, переключение между всеми видами оповещения: голосовыми и звуковым;
* динамическое формирование фраз в зависимости от настройки Пультов операторов Системы: поддержку любых целочисленных номеров Окон до 1000, поддержку различных типов наименований Окон: «окно», «кабинет», «этаж», «касса» и др. Обязательное наличие произношений (на примере): «Талон К5 окно 2, «Талон номер К5 этаж 2 окно 3».
* возможность самостоятельной замены и модификации звуковых файлов системы Звукового оповещения СУО Заказчиком, без применения специальных средств программирования и изучения программного кода Системы.

## Требования к оборудованию

Система звукового оповещения СУО на объекте Заказчика реализуется с использованием оборудования, входящего в состав Главного табло оповещения СУО и не предусматривает поставку и размещение дополнительных комплектов оборудования. При этом программное обеспечение Системы звукового оповещения СУО должно функционировать совместно с программным обеспечением Главного табло оповещения, но не ограничивая его функциональность.

## Пульт оператора

Пульт оператора СУО должен быть представлен в виде двух равнозначных по функционалу версий программного обеспечения: веб-приложения и приложения, предназначенного для запуска в среде ОС Microsoft Windows, эквивалент недопустим, ввиду наличия у Заказчика лицензий на функционирование ОС Microsoft Windows, в учреждениях, являющихся объектом настоящей закупки.

Интерфейс Пульта оператора должен быть простым и лаконичным, не содержать лишних для текущего состояния кнопок и полей (например, когда для Оператора возможны только выход из Системы и вызов следующего Посетителя, на экране Пульта оператора не должно быть более никаких активных компонент, позволяющих совершить еще какие-либо действия).

## Требования к фиксации значений в базе данных

В базе данных центрального или локального сервера СУО должны фиксироваться значения отражающие следующее:

* факт возврата талонов в очередь, повышение приоритета талона с указанием номера талона, даты/времени, пользователя
* факт ухода и возвращения с перерыва, с указанием оператора, окна, даты/времени

## Требования к интеграции

Поставляемая Система управления очередью должна иметь возможность интеграции с Единым порталом государственных и муниципальных услуг.

Система управления очередью должна обладать развитым открытым интерфейсом взаимодействия со сторонними информационными системами – REST-API. Открытый интерфейс должен быть документирован, для каждого из методов должно существовать развернутое описание использования – перечень входных и выходных параметров, описание форматов данных, контрольные примеры запросов и ответов.

Описываемый программный интерфейс не должен отдельно лицензироваться Производителем СУО, а должен существовать в открытом доступе.

## ИС МФЦ

В собственности Заказчика имеется ИС МФЦ, которая автоматизирует процесс оказания государственных и муниципальных услуг Заявителям в ГАУ «МФЦ ИО». ИС МФЦ реализована на базе продукта автоматизированной информационной системы автоматизации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (АИС МФЦ ПЭГУ), исключительное право на которую сохранено за правообладателем (ООО «ЭйТи Сибирь»).

ИС МФЦ включает в себя компоненты (подсистемы, модули) необходимые для процесса оказания государственных и муниципальных услуг Заявителям в том числе, но неисключительно в явном виде, указанные в действующем Договоре от 17 сентября 2018 г. № 254893 на оказание услуг по сервисному сопровождению информационной системы МФЦ, используемой в сети Многофункциональных центров Иркутской области (далее ‑ Договор сопровождения ИС МФЦ), а также в ранее заключенных договорах на сервисное сопровождение и доработку ИС МФЦ между ГАУ «МФЦ ИО» и ООО «Смарт консалтинг», ООО «ЭйТи Сибирь».

 Поставляемая Система управления очередью должна обладать возможностью интеграции (быть интегрированной) с указанной ИС МФЦ в части:

* наличия у пользователя ИС МФЦ возможности работы с СУО непосредственно из интерфейса ИС: вызова Посетителя, начала и окончания его обслуживания, обслуживания талонов с несколькими услугами (мультиталонов), повторного вызова Посетителя, обозначения неявки Посетителя, перенаправления Посетителя и отмены его обслуживания, добавления дополнительных услуг в талон СУО из интерфейса ИС;
* работы со справочниками СУО: синхронизацией пользователей АИС и СУО (в т.ч. сквозная авторизация Операторов в АИС и СУО.

## Требования к сопровождению и технической поддержке

На все оказываемые услуги Исполнителем должен быть установлен гарантийный срок 12 месяцев.

В понятие гарантийного срока, в рамках настоящего Технического задания, включаются работы по устранению неисправностей и недостатков в работоспособности Системы управления очередью, возникших не по вине Заказчика, либо аффилированных с ним лиц. К таким недостаткам относятся:

* случаи выхода из строя, либо некорректного функционирования программного обеспечения СУО;
* ненадлежащее качество исполнения обязательств Исполнителем, повлекшее нарушения в работоспособности Системы в течение гарантийного срока.

Исполнитель должен обеспечить прием заявок на гарантийное обслуживание следующими способами:

* средствами электронной почты;
* средствами системы регистрации заявок;
* средствами телефонной связи;
* письменно на бумажном носителе.

Исполнитель обязан создать и поддерживать эксплуатационную документацию на Систему в актуальном состоянии на протяжении всего периода обслуживания.

Исполнитель должен своими силами создать и поддерживать работоспособность системы автоматической регистрации заявок на техническое обслуживание, функционирующей в открытой сети Интернет. Персоналу Заказчика, занимающемуся обслуживанием Системы на местах, Исполнитель должен предоставить данные для подключения/авторизации в этой системе при сдаче оказанных услуг на каждом отдельном объекте, являющемся предметом настоящей Закупки.

Исполнитель обязан обеспечить оказание услуг по гарантийной технической поддержке и сервисному обслуживанию в рамках гарантийных обязательств на двух линиях поддержки:

* 1 линия – технические специалисты Исполнителя, занимающиеся удаленным консультированием пользователей Системы;
* 2 линия – технические специалисты и экспертные группы Исполнителя, отвечающие за разрешение сложных ситуаций, сопряженных с необходимостью выезда на Площадку Заказчика.

Исполнитель обязан обеспечить оказание услуг по гарантийной технической поддержке и сервисному обслуживанию в рамках гарантийных обязательств вне зависимости от количества открытых (находящихся в работе и поступивших) заявок.

Исполнителю предоставляется удаленный доступ к ИТ инфраструктуре Заказчика для обеспечения возможности работы технической поддержки.

Во временные рамки гарантийного обслуживания не входит восстановление аппаратных отказов оборудования. В случае аппаратных отказов, время выполнения заявок продлевается на время ремонта оборудования.

При исполнении гарантийных обязательств, Исполнитель должен придерживаться следующих критериев важности заявок на обслуживание, формируемых ответственными сотрудниками Заказчика:

|  |  |
| --- | --- |
| **Приоритет заявки** | **Описание** |
| Низкий | Заявки, не влияющие на текущую работоспособность (консультации, плановые изменения конфигурации, администрирование) |
| Средний | Производительность незначительно снижена. Функциональность ухудшилась либо затронут один пользователь. Бизнес-процессы не затронуты. |
| Высокий | Производительность значительно снижена. Затронуты бизнес–процессы либо затронута группа пользователей. |
| Критический | Отказ, влекущий нарушение основных бизнес-процессов либо затронуты все пользователи Площадки/Системы. |

Исполнитель должен оказать услуги по гарантийной технической поддержке и сопровождению Системы управления очередью в рамках пятидневной рабочей недели, с соблюдением официальных государственных выходных и праздничных дней. Время работы службы технической поддержки Исполнителя не должно быть уже интервала с 9:00 до 20:00 по Иркутскому времени.

Для реализации услуг в рамках заявок на техническое обслуживание, Исполнитель должен руководствоваться следующими качественными показателями (SLA):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Причина возникновения заявки** | **Максимальное время реакции на заявку** | **Задействованная линия технической поддержки** | **Максимальное время исполнения заявки с учетом ее приоритета, без учета времени на ремонт и замену вышедшего из строя оборудования** |
| **Низкий** | **Средний** | **Высокий** | **Критический** |
| Консультация пользователей по эксплуатации Системы | 0,5 ч | 1 | 4 ч | 4 ч | 2 ч | 1 ч |
| Консультация пользователей по конфигурации Системы | 0,5 ч | 1 | 4 ч | 4 ч | 2 ч | 1 ч |
| Конфигурирование Системы | 0,5 ч | 1 | 3 ч | 2 ч | 2 ч | 1 ч |
| Конфигурирование Системы | 1,5 ч | 2 | 3 д | 2 д | 2 д | 6 ч |
| Настройка оборудования | 1 ч | 1 | 3 ч | 3 ч | 3 ч | 2 ч |
| Настройка оборудования | 1,5 ч | 2 | 3 д | 2 д | 2 д | 6 ч |

## Лицензирование Системы

Лицензирование Системы должно осуществляется только по количеству серверов продуктивного контура (централизованного управления или локальных), без учёта и ограничения количества подключаемых терминалов выдачи талонов, главных табло оповещения, персональных табло оператора, систем звукового оповещения, пультов оператора СУО, количества пользователей, версий и видов операционных систем т.д.

Тестовый и учебные контуры не должны подлежать дополнительному лицензированию.

Количество лицензий, предоставляемых на СУО:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование** | **Кол-во, шт.** |
| 1. | Лицензия СУО "Энтер" (неисключительное право наиспользование): сервер централизованного управления СУО сEnter с учётом доработок | 1 |
| 2. | Лицензия СУО "Энтер" (неисключительное право наиспользование): сервер локальной СУО сEnter, неуправляемый, без ограничений по лицензиям операторов, без ограничений по лицензиям терминалов с учётом доработок | 50 |

# СОСТАВ И СОДЕРЖАНИЕ УСЛУГ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ НЕИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫХ ПРАВ НА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СУО

## Состав и содержание услуг

Поставка доработанной СУО и внедрение осуществляются в один этап.

* + 1. Исполнителем должны быть выполнены следующие услуги:
* Предоставление прав на использование СУО с учетом доработок в соответствии с техническим заданием;
* Внедрение СУО в одном из работающих отделов Заказчика;
* Проведение приёмочных испытаний СУО.
	+ 1. По завершению оказания услуг Исполнитель должен предоставить пользовательскую документацию на СУО, в составе:
* «Инструкция по инсталляции»;
* «Руководство пользователя (Оператор)»;
* «Руководство пользователя (Администратор зала)»;
* «Руководство пользователя (Администратор системы)»;
* «Описание открытых программных интерфейсов (API) Системы».
	+ 1. Основные результаты:
* Доработанная СУО в соответствии с требованиями раздела 4, в составе:
* Сервер системы централизованного управления СУО
* Сервер локального экземпляра СУО
* Модуль для терминала выдачи талонов СУО
* Модуль главного табло оповещения СУО
* Модуль персонального табло оператора СУО
* Система звукового оповещения СУО
* Пульт оператора СУО
* Пульт СОКОК СУО
* Пользовательская документация, перечисленная в пункте 5.1.2;
* Лицензионный сертификат на использование Системы, оформленный правообладателем;
* Копия рабочей конфигурации Системы – на цифровом носителе;
* Программа и методика проведения приемочных испытаний;
* Протокол приемочных испытаний.

# ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ И ПРИЕМКИ

## Сдача-приемка услуг

Прием результата оказанных услуг осуществляется путем проведения испытания системы в целом с учетом доработок в одном из работающих отделов Заказчика (по выбору Заказчика) с использованием одного локального сервера СУО, размещенного на площадке Заказчика.

## Испытания

## Приемочные испытания

При сдаче-приемке оказанных услуг проводится приемочные испытания с целью подтверждения работоспособности доработанных функций и соответствия требованиям настоящего технического задания. Приемочные испытания должны проводиться Исполнителем в присутствии представителей Заказчика по программе и методике проведения приемочных испытаний.

Программа и методика испытаний разрабатывается Исполнителем и предоставляется для утверждения Заказчику не менее чем за 15 (пятнадцать) рабочих дней до окончания срока оказанных услуг по Договору.

Испытания результатов оказанных услуг в рамках настоящего ТЗ должны начаться не позднее 10 (десяти) рабочих дней до момента окончания срока оказания услуг и могут проводиться удаленно, без выезда Исполнителя к Заказчику.

По результатам испытаний оформляются:

* Программа и методика проведения приемочных испытаний;
* Протокол приемочных испытаний, с указанием перечня выявленных недостатков и замечаний (при их наличии).

По итогам испытаний по мере необходимости Исполнителем проводится корректировка документации и устранение выявленных недостатков.

По факту устранения недостатков испытания проводятся дополнительно. Результат дополнительных испытаний оформляется протоколом(ами) приемочных испытаний. Испытания проводятся до полного устранения недостатков и подписания Протокола приемочных испытаний без замечаний.

После этого Исполнитель передает Заказчику Лицензионный сертификат на 51 лицензию согласно спецификации (приложение № 1 к договору).

Акт оказанных услуг оформляется после передачи лицензионного сертификата и подписания протокола приемочных испытаний без замечаний.

Акт оказанных услуг, представленный Исполнителем, подписывается Заказчиком в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня поступления, либо Заказчик направляет Исполнителю письменный мотивированный отказ от его подписания в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня завершения испытаний, получения сертификата.

При наличии разногласий при приемке услуг, срок подписания акта увеличивается на срок проведения экспертизы результата услуг.

В случае возникновения разногласий о причинах неисправностей (недостатков), дефектов Стороны назначают экспертизу. Организацию, проводящую экспертизу, выбирает Заказчик. Заключение экспертизы является обязательным для каждой из Сторон. Расходы на экспертизу несет Исполнитель.

# ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ

В результате оказания услуг будут предоставлены следующие результаты:

## Методические материалы

Разработанные методические материалы, которые передаются Исполнителем Заказчику, указаны в п. 5.1.2 настоящего ТЗ.

## Программные продукты/компоненты

СУО, в том числе состав доработанных модулей СУО, права на использование которых передаются Исполнителем Заказчику, указаны в п. 5.1.3 настоящего ТЗ.

Часть IV. ОБОСНОВАНИЕ НАЧАЛЬНОЙ (МАКСИМАЛЬНОЙ) ЦЕНЫ ДОГОВОРА

Начальная (максимальная) цена договора: **4 963 500 руб. (четыре миллиона девятьсот шестьдесят три тысячи пятьсот рублей 00 копеек).**

Начальная (максимальная) цена договора сформирована Заказчиком на основании данных, представленных в коммерческих предложениях на услуги, являющиеся предметом редукциона в электронной форме:

1. Исполнитель №1 - коммерческое предложение вход. № 1304 от 13.12.2018 г.
2. Исполнитель №2 - коммерческое предложение вход. № 1305 от 13.12.2018 г.
3. Исполнитель №3 - коммерческое предложение вход. № 1312 от 13.12.2018 г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Исполнитель №1, руб. | Исполнитель №2, руб. | Исполнитель №3, руб. |
| Предоставление неисключительных прав на использование системы управления электронной очереди Enter с учетом доработок | 4 963 500 | 5 081 000 | 5 157 500 |

Начальная (максимальная) цена договора в целях экономии бюджетных средств, сформирована по наименьшей цене, представленной в коммерческих предложениях.

Часть V. ПРОЕКТ ДОГОВОРА

**Лицензионный (Сублицензионный) Договор № \_\_\_\_\_\_\_**

**на предоставление неисключительных прав на использование системы управления электронной очереди «Enter» с учетом доработок**

г. Иркутск «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

Государственное автономное учреждение «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», именуемое в дальнейшем «Лицензиат», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующей на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (для юридических лиц указываются полное наименование, организационно-правовая форма, ОГРН; для индивидуальных предпринимателей - фамилия, имя, отчество, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя (ОГРНИП)) именуем\_\_ в дальнейшем «Лицензиар», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующ\_\_ на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны» и каждый в отдельности «Сторона», на условиях, предусмотренных извещением об осуществлении закупки, документацией о закупке, заявкой и окончательным предложением участника закупки, руководствуясь требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц», Положением о закупке товаров, работ, услуг для нужд Государственного автономного учреждения «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», утвержденным Протоколом Наблюдательного совета Государственного автономного учреждения «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» № 39 от «07» декабря 2016 года (в редакции, утвержденной «02» октября 2017 г.) (далее ‑ Положение о закупке), Федеральным законом от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 декабря 2014 года № 1352 «Об особенностях участия субъектов малого и среднего предпринимательства в закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц», а также иными законодательными актами Российской Федерации и Иркутской области, на основании результатов редукциона в электронной форме, протокол № \_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г., заключили настоящий Договор (далее - Договор) о нижеследующем:

# ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

* 1. Лицензиар в соответствии с условиями настоящего Договора обязуется передать неисключительные права на использование системы управления электронной очередью «Enter» (далее – Система) с учетом доработок согласно Спецификации (Приложение № 1 к настоящему договору) и соответствующую требованиям Технического задания (Приложение №3 к Договору) (далее – услуги), а Лицензиат обязуется принять и оплатить услуги в порядке и на условиях настоящего Договора.
	2. Лицензиар гарантирует, что он обладает всеми законными правами и основаниями для предоставления Лицензиату услуг, указанных в пункте 1.1. настоящего Договора, в том числе на передачу прав на использование Системы в пределах Российской Федерации и ее доработку Лицензиатом в любых объемах, необходимых Лицензиату на весь период использования Системы, указанный в пункте 1.5. настоящего Договора.
	3. Оказание услуг осуществляется Лицензиаром в соответствии с Техническим заданием (Приложение №3 к Договору) и законодательством Российской Федерации.
	4. Оказанные услуги должны соответствовать установленным требованиям качества и безопасности услуг в соответствии с действующими стандартами, утвержденными в отношении данного вида услуг и подтверждаться соответствующими документами, оформленными в соответствии с законодательством Российской Федерации.
	5. Срок действия лицензий: бессрочно.

# ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ НЕИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫХ ПРАВ

* 1. Лицензиар оказывает Лицензиату услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим разделом Договора и Техническим заданием (приложение № 3 к настоящему Договору).
	2. Права на использование Системы включает в себя право на воспроизведение соответствующих программ Системы на территории Российской Федерации и доработку Системы, в том числе самостоятельными силами в любых объемах необходимых Лицензиату весь период использования Системы (бессрочно).
	3. Неисключительные права на Систему считаются предоставленными Лицензиату с даты подписания акта оказанных услуг согласно разделу 6 Технического задания (приложение № 3 к настоящему договору).
	4. Лицензии, указанные в лицензионном сертификате и спецификации к настоящему договору предоставляются Лицензиаром в течение не более одного рабочего дня с момента поступления на адрес электронной почты Лицензиара:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от Лицензиата файла запроса, путем направления на адрес электронной почты Лицензиата: license@mfc38.ru файла лицензии (ключ активации лицензии), с использованием которого осуществляется предоставление прав пользования для каждого сервера. Общее количество лицензий предусмотрено Спецификацией (Приложении №1 к Договору).

При установке/переустановке компонентов Системы активация лицензии должна осуществляться по запросу Лицензиата неограниченное количество раз весь период использования Системы. Общее количество одновременно активированных лицензий не должно превышать количество, указанное в Спецификации (Приложение №1 к Договору).

Срок действия лицензий не ограничен по времени.

* 1. В случае использования Лицензиаром Системы технических средств защиты использования Системы, Лицензиар обязуется обеспечить Лицензиату возможность использования Системы, в том числе путём сообщения ему необходимых ключей доступа и паролей.
	2. Лицензиар берет на себя риск наличия в переданных правах недостатков или дефектов. Лицензиар предоставляет гарантию качества, используемых прав, в течение всего срока использования Системы, а также, производительность, ненарушения прав и т.п., а также приемлемости для использования с конкретной целью. Лицензиар гарантирует постоянную готовность к работе и доступность переданных прав, их бесперебойную своевременную, обеспеченную защитой, безошибочную работу, а также сохранность, полноту и безошибочность передаваемой информации.

# ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

* 1. Цена договора составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_ копеек, в том числе НДС \_\_ % - \_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_ копеек (далее - цена Договора). *(Если контрагент не является плательщиком НДС, то в договоре указывается без НДС. Также указывается на основании чего НДС не начисляется).*
	2. Цена договора включает все расходы, связанные с доработкой Системы в соответствии с Техническим заданием к настоящему Договору, расходным материалов, расходы по технической поддержке, иные расходы необходимые для оказания услуги по настоящему договору в полном объеме, затрат на уплату налогов, в том числе НДС, сборов и всех обязательных платежей, т.е. является конечной.
	3. Цена договора определяется на весь период оказания услуг, является твердой и не может изменяться в ходе его исполнения, за исключением случаев, указанных в Положении о закупке Лицензиата. Цена договора не подлежит индексации. Цена договора должна быть указана в рублях Российской Федерации. Оплата в иностранной валюте не допускается.
	4. Оплата за оказанные услуги производится по факту их оказания в полном объеме, путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет Лицензиара на основании подписанных Сторонами Акта оказанных услуг (по форме Приложения № 2 к Договору) в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней с момента подписания Акта оказанных услуг.
	5. Обязательство Лицензиата по оплате считается исполненным в момент списания денежных средств с расчетного счета Лицензиата в адрес Лицензиара.
	6. В случае не предоставления (несвоевременного предоставления) бюджетных средств (субсидии) Лицензиату или не перечисления (несвоевременного перечисления) бюджетных средств (субсидий) Лицензиату, Лицензиат обязуется оплатить услуги в течении 10 (десяти) банковских дней с момента предоставления (перечисления) соответствующих бюджетных средств (субсидий) Лицензиату, но не позднее 60 банковских дней. При перечислении оплаты в указанный в настоящем пункте срок обязательство Лицензиата по оплате работ считается исполненным надлежащим образом.
	7. В случае несогласия Лицензиара с суммой, перечисленной Лицензиатом по результатам оказания услуг, Лицензиар направляет Лицензиату мотивированное возражение. В случае признания возражения Лицензиатом обоснованным, Лицензиат не позднее 10 (Десяти) рабочих дней со дня получения возражения совершает необходимые действия. Если возражение содержит требования о перечислении Лицензиару необоснованно вычтенных сумм, в случае перечисления Лицензиатом указанных сумм в десятидневный срок со дня получения возражения обязательства по оплате услуг признаются исполненными надлежащим образом.

# СРОКИ И МЕСТО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

* 1. Оказание услуг осуществляется посредством удаленного доступа Лицензиара к серверу Лицензиата.
	2. Срок оказания услуг: 8 (восемь) месяцев с момента подписания договора.
	3. Лицензиар оказывает услуги согласно требованиям, указанным в Техническом задании (Приложение № 3 к Договору).
	4. По результатам оказания услуг в полном объеме Лицензиар должен передать Лицензиату документы, относящиеся к оказанным услугам: Акт оказанных услуг, Протоколы приемочных испытаний, Лицензионный сертификат, пакет эксплуатационной документации в соответствии с пунктами 5.1.2. и 5.1.3. Технического задания к настоящему Договору.
	5. В случае отсутствия вышеназванных документов Лицензиат вправе отказаться от приема оказанных услуг. Услуга считается не оказанной.

# ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

* 1. Лицензиат вправе:
		1. Требовать от Лицензиара надлежащего исполнения обязательств в соответствии с Договором, включая оформление документации, подтверждающих надлежащее исполнение обязательств согласно требованиям Договора и Технического задания к настоящему Договору.
		2. Запрашивать у Лицензиара информацию о ходе исполнения обязательств Лицензиара по настоящему Договору.
		3. Осуществлять контроль за порядком и сроками оказания услуг.
		4. Пользоваться иными установленными Договором и законодательством Российской Федерации правами.
	2. Лицензиар вправе:
		1. Требовать оплаты за оказанные услуги надлежащего качества.
		2. Привлекать к оказанию услуг по настоящему Договору третьих лиц, без согласования с Лицензиатом. В таком случае Лицензиар, несет ответственность за действие (бездействия) третьих лиц, как за свои собственные в полном объеме.
	3. Лицензиар обязан:
		1. Своевременно, надлежащим образом и в полном объеме оказать услуги и представить Лицензиату необходимую документацию.
		2. Обеспечить соответствие услуг требованиям Технического задания и другим условиям Договора, а также нормам законодательства к такому виду услуг.
		3. Обеспечить устранение недостатков и дефектов, выявленных при приемке оказанных услуг, а также в течение гарантийного срока, за свой счет.
		4. Незамедлительно информировать Лицензиата о невозможности оказать услуги в надлежащем объеме и надлежащего качества, в предусмотренные настоящим Договором сроки.
		5. Представить Лицензиату сведения об изменении своего фактического местонахождения в срок не позднее 5 (Пяти) календарных дней со дня соответствующего изменения. В случае непредставления в установленный срок уведомления об изменении адреса фактическим местонахождением Лицензиара будет считаться адрес, указанный в Договоре.
		6. Предоставить по запросу Лицензиата в сроки, указанные в этом запросе, информацию о ходе исполнения обязательств.
		7. Обеспечить сохранность персональных данных, ставших известными в ходе оказания услуг по настоящему договору.
		8. Исполнять иные обязательства, предусмотренные законодательством РФ и условиями настоящего Договора.

# ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

* 1. По результатам оказанных услуг Лицензиатом производится сдача-приемка оказанных услуг в порядке и сроки, установленные Техническим заданием к настоящему Договору.
	2. Услуги считаются оказанными Лицензиаром и принятыми Лицензиатом после подписания Сторонами акта оказанных услуг, оформленного по прилагаемой форме (приложение № 2 к настоящему Договору).

# ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

* 1. Гарантийный срок на оказанные услуги составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ месяцев с даты подписания акта оказанных услуг.
	2. В рамках гарантийного обслуживания Лицензиар предоставляет техническую поддержку и сервисное обслуживание Системы в порядке и сроки, установленные пунктом 4.10. Технического задания к настоящему договору.
	3. Лицензиар обязан устранить выявленные недостатки и дефекты в срок, согласованный Сторонами.
	4. Период гарантийного срока увеличивается на срок устранения недостатков.

# ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА

* 1. Размер обеспечения по Договору: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ( ) рублей 00 копеек.

*В случае выбора обеспечения исполнения договора путем предоставления банковской гарантии указываются следующий пункт договора:*

* 1. Лицензиату предоставлена банковская гарантия № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_ выдана \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

*В случае выбора обеспечения исполнения договора путем внесения денежных средств указываются следующие пункты 8.2. ‑ 8.4. договора:*

8.2. Исполнение Договора обеспечено путем внесения Лицензиаром денежных средств, предусмотренных в п. 7.1. Договора на счет Лицензиата, указанный в документации.

* 1. Срок обеспечения исполнения договора: с момента заключения договора и по истечении 10 дней с момента подписания сторонами акта оказанных услуг.
	2. Обеспечение исполнения обязательств по договору возвращается Лицензиару в течение 30 банковских дней на основании письма от Лицензиару о возврате обеспечения договора после окончания срока, указанного в пункте 8.3. Договора.
	3. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Лицензиаром обязательств по Договору обеспечение исполнения Договора переходит Лицензиату в размере неисполненных или исполненных ненадлежащим образом обязательств, в том числе в виде неустойки, штрафов, пеней, ущерба и т.п.

8.\_\_\_.[[1]](#footnote-1) Обеспечение исполнения Договора сохраняет свою силу при изменении законодательства Российской Федерации, а также при реорганизации Лицензиара или Лицензиата.

8.\_\_\_.1 Все затраты, связанные с заключением и оформлением договоров и иных документов по обеспечению исполнения Договора, несет Лицензиар.

# ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

9.1. В случае нарушения сроков оказания услуг, предусмотренных настоящим Договором, Лицензиат вправе потребовать от Лицензиара уплаты пени в размере 0,5 % от цены настоящего Договора, за каждый день просрочки до момента фактического исполнения обязательства по Договору.

9.2. В случае нарушения Лицензиаром обязательств, предусмотренных разделом 7 Технического задания к настоящему Договору, Лицензиат вправе потребовать от Лицензиара уплаты штрафа в размере 5 (пять)% от цены настоящего Договора.

9.3. В случае нарушения Лицензиаром обязательств, предусмотренных разделом 7 настоящего Договора, Лицензиат вправе потребовать от Лицензиара уплаты пени (неустойки) в размере 0,1% от цены настоящего Договора за каждый день просрочки.

9.4. В случае неисполнения/ненадлежащего исполнения Лицензиаром обязательств по настоящему Договору Лицензиат вправе произвести во внесудебном порядке удержание неустойки (штрафов, пеней) из денежных средств, внесенных в качестве обеспечения исполнения Договора. А в случае недостаточности денежных средств, внесенных в качестве обеспечения исполнения Договора, Лицензиат вправе произвести оплату услуг, в размере, уменьшенном на размер неустойки (штрафа, пени) непокрытом обеспечением исполнения Договора.

9.5. В случае нарушения Лицензиаром срока устранения недостатков услуг Лицензиат имеет право за свой счет устранить выявленные недостатки с последующим возмещением Лицензиаром расходов на устранение данных недостатков. Условия настоящего пункта Договора применяются в случае обнаружения недостатков услуг как до момента их приемки Лицензиатом, так и после их приемки Лицензиатом, в т.ч. в период гарантийного срока.

9.6. Сторона, нарушившая условия Договора, уплачивает пени, предусмотренные Договором, в течение 10 (Десяти) банковских дней со дня получения соответствующего требования в письменной форме.

9.7. Ответственность Сторон, не предусмотренная настоящим Договором, будет определяться в соответствии с нормами действующего законодательства.

9.8. Стороны примут все меры к разрешению споров и разногласий, возникших в связи с настоящим Договором, путем переговоров. В случае невозможности такого урегулирования споры подлежат рассмотрению в Арбитражном суде Иркутской области.

# ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

* 1. Изменение и расторжение Договора допускается по соглашению Сторон или по решению суда по основаниям, предусмотренным законодательством РФ и Положением о закупке Лицензиата.
	2. Изменение существенных условий договора при его исполнении не допускается, за исключением их изменения по соглашению сторон в случаях, указанных в Положении о закупке Лицензиата.
	3. Лицензиат вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора в следующих случаях:
		1. если услуги, оказываемые Лицензиаром в соответствии с Договором и требованиями Технического задания, привели к вынужденному простою у Лицензиата более чем на 32 часа, уведомив об этом Лицензиара. Договор считается расторгнутым по истечении 10 (Десяти) дней с момента получения указанного уведомления в порядке п. 10.5.2. настоящего Договора;
		2. нарушения Лицензиаром сроков оказания услуг, указанных в Техническом задании к настоящему Договору). В этом случае Лицензиат направляет Лицензиару извещение (заказным письмом с уведомлением о вручении, либо нарочно с отметкой на экземпляре Лицензиата о вручении, либо по электронной почте, указанной в настоящем договоре) о принятом решении. По истечении 10 дней с момента получения извещения Лицензиаром Договор считается расторгнутым. Моментом получения уведомления о расторжении договора по электронной почте является день отправления Лицензиатом такого уведомления на адрес электронной почты Лицензиара, указанного в настоящем Договоре;
	4. Лицензиат вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора в случае если потребность Лицензиата в продолжении настоящих услуг отпала, уведомив Лицензиара не менее, чем за 10 дней, до дня прекращения Договора.

# ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

* 1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору в случае, если оно явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, а именно чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств: стихийных природных явлений (землетрясений, наводнений, пожара и т.д.), действий объективных внешних факторов (военные действия, акты органов государственной власти и управления и т.п.), а также других чрезвычайных обстоятельств, подтвержденных в установленном законодательством порядке, препятствующих надлежащему исполнению обязательств по Договору, которые возникли после заключения Договора, на время действия этих обстоятельств, если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение Сторонами своих обязательств, а также которые Стороны были не в состоянии предвидеть и предотвратить.
	2. Если в результате обстоятельств непреодолимой силы, выполняемым Работам, нанесен значительный, по мнению одной из Сторон, ущерб, то эта Сторона обязана уведомить об этом другую Сторону в 3-дневный срок, после чего Стороны обязаны обсудить целесообразность дальнейшего выполнения Работ и заключить дополнительное соглашение с обязательным указанием новых объемов, сроков и стоимости Работ, которое с момента его подписания становится неотъемлемой частью Договора, либо расторгнуть Договор. Если обстоятельства, указанные в п. 9.1, будут длиться более 2 (Двух) календарных месяцев с даты соответствующего уведомления, каждая из Сторон вправе расторгнуть Договор без требования возмещения убытков, понесенных в связи с наступлением таких обстоятельств.
	3. Если, по мнению Сторон, выполнение Работ может быть продолжено в порядке, действовавшем согласно Договору до начала действия обстоятельств непреодолимой силы, то срок исполнения обязательств по Договору продлевается соразмерно времени, в течение которого действовали обстоятельства непреодолимой силы и их последствия.
	4. Факт возникновения обстоятельств непреодолимой силы должен быть документально удостоверен органом государственной власти или органом местного самоуправления.

# ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ

* 1. Все споры и разногласия, возникшие в связи с исполнением Договора, его изменением, расторжением или признанием недействительным, Стороны будут стремиться решить путем переговоров, а достигнутые договоренности оформлять в виде дополнительных соглашений, подписанных Сторонами и скрепленных печатями.
	2. В случае недостижения взаимного согласия споры по Договору разрешаются в Арбитражном суде по месту нахождения Ответчика.
	3. До передачи спора на разрешение Арбитражного суда Стороны примут меры к его урегулированию в претензионном порядке. Претензия должна быть направлена в письменном виде. По полученной претензии Сторона обязана дать письменный ответ по существу в срок не позднее 10 (Десяти) календарных дней с даты ее получения.

# СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

* 1. Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до полного исполнения сторонами своих обязательств по Договору.

# ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

* 1. Все уведомления Сторон, связанные с исполнением Договора, направляются в письменной форме по почте заказным письмом по фактическому адресу Стороны, указанному в разделе 15 Договора, или с использованием электронной почты с последующим представлением оригинала. В случае направления уведомлений с использованием почты уведомления 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.
	2. Все приложения к Договору являются его неотъемлемой частью.
	3. В случае перемены Лицензиата по Договору права и обязанности Лицензиата по Договору переходят к новому Лицензиату в том же объеме и на тех же условиях.
	4. При исполнении Договора не допускается перемена Лицензиара, за исключением случаев, если новый Лицензиар является правопреемником Лицензиара по Договору вследствие реорганизации юридического лица в форме преобразования, слияния или присоединения.
	5. Во всем, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.
	6. Приложения к Договору:
* Спецификация (приложение № 1);
* Акт оказанных услуг (Форма) (Приложение № 2);
* Техническое задание (Приложение № 3).

# АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

|  |  |
| --- | --- |
| **ЛИЦЕНЗИАТ: ГАУ «МФЦ ИО»**Адрес: г. Иркутск, ул. Мухиной, 2аИНН 3812140367 КПП 381201001Министерство финансов Иркутской области (Государственное автономное учреждение «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», л/с 83103050003)р/с 40601 810 5 0000 3000002Отделение Иркутск, ул. Ленина, д. 16, г. Иркутск, 664025БИК 042520001тел.: 8 (3952) 260-988 | **ЛИЦЕНЗИАР:** |
| ДиректорГАУ «МФЦ ИО»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ А.А. Милицына/М.П. |  |

Приложение №1

к Договору на предоставление

неисключительных прав на использование системы

управления электронной очереди

 «Enter» с учетом доработок

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 г.

Спецификация

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование лицензии | Цена за ед., руб. | Кол-во в шт.  | Сумма, руб. в т.ч. НДС |
| 1. |  |  | 1 |  |
| 2. |  |  | 50 |  |
| ИТОГО: |  |

**Подписи сторон:**

|  |  |
| --- | --- |
| ЛицензиатДиректорГАУ «МФЦ ИО» | Лицензиар |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / А.А. Милицына/ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |
| М.П. | М.П. |

Приложение №2

к Договору на предоставление

неисключительных прав на использование системы

управления электронной очереди

 «Enter» с учетом доработок

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 г

**ФОРМА АКТА**

**оказанных услуг**

г. Иркутск «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

**ЛИЦЕНЗИАТ:** Государственное автономное учреждение «Иркутский областной многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» в лице Директора Милицыной Анны Анатольевны, действующего на основании Устава.

**ЛИЦЕНЗИАР: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ составили настоящий акт о нижеследующем:

1. В соответствии с договором на предоставление неисключительных прав на систему

управления электронной очереди «Enter» с учетом доработок № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. (далее - Договор) Лицензиар выполнил обязательства по оказанию услуг согласно техническому заданию (Приложение №3 к Договору), а именно:

Предоставил неисключительные прав на систему управления электронной очереди «Enter» с доработками.

1. Фактическое качество оказанных услуг соответствует (не соответствует) требованиям Договора: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Сертификат на лицензии в количестве \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ штуки передан.
3. Вышеуказанные услуги согласно Договору, должны быть оказаны
«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г., фактически оказаны «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.
4. Недостатки оказанных услуг выявлены/не выявлены: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. Лицензиар передает Лицензиату следующие документы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
6. Сумма, подлежащая оплате Лицензиару в соответствии с условиями Договора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) руб.
7. В соответствии с Договором сумма, подлежащая уплате Лицензиату\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (***Указывается порядок расчета***).
8. Итоговая сумма, подлежащая оплате Лицензиару, составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) руб.
9. Настоящий акт является неотъемлемой частью Договора № \_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.
10. Настоящий акт составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны.

|  |  |
| --- | --- |
| Принял:Лицензиат\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П.  | Сдал:Лицензиар\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.П. |

**Форма согласована Сторонами:**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| ЛицензиатДиректорГАУ «МФЦ ИО»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ А.А. Милицына/М.П. | Лицензиар\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.П. |

Приложение №3

к Договору на предоставление

неисключительных прав на систему

управления электронной очереди

 «Enter» с учетом доработок

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 г

Техническое задание

*(Заполняется в соответствии с Частью III документации (обратить внимание на необходимость замены Исполнителя и Заказчика в зависимости от степени обладания прав на СУО победителя настоящей закупки)*

|  |  |
| --- | --- |
| ЛицензиатДиректорГАУ «МФЦ ИО»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ А.А. Милицына/М.П. | Лицензиар\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.П. |

ЧАСТЬ VI. ОБРАЗЦЫ ФОРМ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В СОСТАВЕ ЗАЯВКИ НА УЧАСТИЕ В РЕДУКЦИОНЕ

6.1. ФОРМА ПЕРВОЙ ЧАСТИ ЗАЯВКИ

**Согласие Участника закупки**

Участник закупки соглашается и обязуетсяпредоставить неисключительных прав на использование системы управления электронной очереди Enter с учетом доработок в соответствии с извещением, документацией о редукционе в электронной форме № 96/18, проектом договора, техническим заданием, указанным в документации.

С условиями договора согласны.

*ИНСТРУКЦИИ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ*

1. *Данные инструкции не следует воспроизводить в документах, подготовленных участником закупки.*
2. ***В первой части заявки сведения об участнике закупки не указываются!***

6.2. ФОРМА ВТОРОЙ ЧАСТИ ЗАЯВКИ

ОПИСЬ ДОКУМЕНТОВ, ВХОДЯЩИХ В СОСТАВ ВТОРОЙ ЧАСТИ ЗАЯВКИ НА УЧАСТИЕ В РЕДУКЦИОНЕ

**Наименование закупки:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п\п** | **Наименование документа** | **№ листа** | **Количество листов** |
| 1. 1
 |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| … |  |  |  |
| **Всего листов** |  |

*Указанная форма заполняется участником закупки самостоятельно согласно представляемым документам, входящим в состав второй части заявки на участие в редукционе в соответствии с требованиями документации.*

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)[[2]](#footnote-2)

ИНСТРУКЦИИ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ

1. Данные инструкции не следует воспроизводить в документах, подготовленных участником закупки.
2. В отношении текста, написанного курсивом, предусмотрена возможность удаления текста из формы заявки участника закупки.
3. Вторая часть заявки содержит документы, предусмотренные в п. 14 информационной карты настоящей документации и форму 6.2.
4. Форма 6.2 второй части заявки подписывается лицом, уполномоченным на подписание и подачу заявки.

**СВЕДЕНИЯ ОБ УЧАСТНИКЕ ЗАКУПКИ**

| **№** | **Наименование** | **Сведения об Участнике закупки** |
| --- | --- | --- |
|  | Фирменное наименование (полное и сокращенное наименования организации либо Ф.И.О. Участника закупки – физического лица, в том числе зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя) |  |
|  | Организационно-правовая форма  |  |
|  | Учредители (указать полное наименование юридических лиц – учредителей, Ф.И.О. физических лиц - учредителей), ИНН учредителей, членов коллегиального исполнительного органа, лица, исполняющего функции единоличного исполнительного органа участника такого редукциона |  |
|  | Свидетельство о внесении в Единый государственный реестр юридических лиц/индивидуальных предпринимателей (дата и номер, кем выдано) / Лист записи ЕГРЮЛ или ЕГРИП либо паспортные данные для участника закупки – физического лица  |  |
|  | Виды деятельности  |  |
|  | Срок деятельности (с учетом правопреемственности)  |  |
|  | ИНН, КПП, ОГРН |  |
|  | ОКПО, ОКВЭД |  |
|  | Юридический адрес  |  |
|  | Адрес фактического местонахождения (место жительства – для физического лица) |  |
|  | Почтовый адрес |  |
|  | Телефоны (с указанием кода города) |  |
|  | Факс (с указанием кода города)  |  |
|  | Адрес электронной почты  |  |
|  | Банковские реквизиты (наименование и адрес банка, номер расчетного счета Участника закупки в банке, телефоны банка, прочие банковские реквизиты)  |  |
|  | Ф.И.О. руководителя участника закупки, имеющего право подписи согласно учредительным документам, с указанием должности и контактного телефона |  |
|  | Ф.И.О. уполномоченного лица участника закупки с указанием должности, контактного телефона, электронной почты  |  |
|  | Сведения о принадлежности к субъектам малого или среднего предпринимательства |  |

Настоящей заявкой подтверждаем, что ознакомлены с условиями Положения о закупке Заказчика.

*Сообщаем, что для совершения сделки по результатам редукциона \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование организации / физического лица) не требуется решения о ее одобрении (об одобрении крупной сделки, сделки, в совершении которой имеется заинтересованность, и другие) в соответствии с законодательством Российской Федерации и учредительными документами* (*наименование организации / физического лица*). *[Условие подлежит включению в заявку, если соответствующего одобрения компетентными органами участника закупки не требуется. В противном случае условие не добавляется и должны быть предоставлены соответствующие документы, предусмотренные Информационной картой настоящей документации]*

В случае признания нас Победителем редукциона мы берем на себя обязательства направить заполненный проект договора для согласования Заказчиком в соответствии с документацией о закупке и своей заявкой в течение одного дня с момента опубликования протокола подведения итогов на ЭТП на электронные адреса контактных лиц, указанных в информационной карте настоящей документации.

Мы обязуемся заключить со своей стороны договор в соответствии с требованиями документации о закупке и условиями нашей заявки.

А также подтверждаем, что \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*(наименование организации / физического лица)*

а) правомочно заключать договор;

б) не находится в процессе ликвидации (для юридического лица) или не признан(о) по решению арбитражного суда несостоятельным (банкротом);

в) не является организацией, на имущество которой наложен арест по решению суда, административного органа и (или) деятельность, которой приостановлена в порядке, установленном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

г) не имеет недоимки по налогам, сборам, задолженности по иным обязательным платежам в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации (за исключением сумм, на которые предоставлены отсрочка, рассрочка, инвестиционный налоговый кредит в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах, которые реструктурированы в соответствии с законодательством Российской Федерации, по которым имеется вступившее в законную силу решение суда о признании обязанности заявителя по уплате этих сумм исполненной или которые признаны безнадежными к взысканию в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах) за прошедший календарный год, размер которых превышает двадцать процентов балансовой стоимости активов участника закупки, по данным бухгалтерской отчетности за последний отчетный период;

д) не имеет судимости за преступления в сфере экономики (участник закупки -физическое лицо, либо у руководителя, членов коллегиального исполнительного органа или главного бухгалтера юридического лица), а также в отношении указанных физических лиц отсутствуют наказания в виде лишения права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью, которые связаны с поставкой товара, выполнением работы, оказанием услуги, являющихся объектом осуществляемой закупки, и административного наказания в виде дисквалификации;

е) не имеет с Заказчиком конфликта интересов;

ж) отсутствует в предусмотренном Федеральными законами от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» и от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» реестре недобросовестных поставщиков (подрядчиков, исполнителей);

з) принадлежит к субъектам малого или среднего предпринимательства, в соответствии с Федеральным законом от 24.07.2007 г. № 209 – ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», что подтверждается сведениями из единого реестра субъектов малого и среднего предпринимательства в составе заявки на участие в закупке или декларацией о принадлежности к субъектам малого и среднего предпринимательства согласно форме, утвержденной Постановлением Правительства РФ от 11.12.2014 г. № 1352.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)[[3]](#footnote-3)

1. Номер пунктов указывается после определения способа обеспечения исполнения Договора. [↑](#footnote-ref-1)
2. Указывается дата подачи заявки, подпись, ФИО лица, уполномоченного на подписание и подачу заявки. [↑](#footnote-ref-2)
3. Указывается дата подачи заявки, подпись, ФИО лица, уполномоченного на подписание и подачу заявки. [↑](#footnote-ref-3)