**Раздел 5. ПроЕКТ ДОГОВОРА**

**Договор №\_\_**

**на оказание услуг единой диспетчерской службы (ЕДС) для обеспечения связи с жителями многоквартирных жилых домов, обслуживаемых АО «УК «Жилой дом» г. о. Павловский Посад Московской области в 2021-2022г.**

г. Павловский Посад «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_г.

Акционерное общество «Управляющая компания «Жилой дом», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны» и каждый в отдельности «Сторона», с соблюдением требований Гражданского [кодекса](consultantplus://offline/ref=C36B03DBA536EA525D662381ACE9C394D57D9026D42F5DE9B445103EA5DDE2H) Российской Федерации, Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=C36B03DBA536EA525D662381ACE9C394D57A9223D42F5DE9B445103EA5DDE2H) 18 июля 2011 г. № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» и Положением о закупке для нужд Акционерного общества «Управляющая компания «Жилой дом» и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Московской области, на основании результатов осуществления закупки путем проведения конкурса в электронной форме, согласно протоколу подведения итогов № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г., заключили настоящий договор (далее – Договор) о нижеследующем:

**1. Предмет договора.**

1.1. Исполнитель обязуется оказать услуги единой диспетчерской службы (ЕДС) для обеспечения связи с жителями многоквартирных жилых домов, обслуживаемых АО «УК «Жилой дом» г. о. Павловский Посад Московской области в 2021-2022г. в соответствии с Техническим заданием (Приложение 5 к Договору), а Заказчик обязуется принять результаты услуг и оплатить их в порядке и на условиях, предусмотренных договором.

**2. Цена договора и порядок расчетов.**

2.1. Общая стоимость поручаемых Исполнителю услуг определена по результатам открытого конкурса и составляет: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_\_\_ копеек, в том числе НДС – \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, без НДС (далее – Цена договора).

2.2. Оплата по договору осуществляется в рублях Российской Федерации.

2.3. Цена договора указана с учетом всех расходов Исполнителя, связанныхс оказанием услуг и всех расходов на транспорт, страхование, в том числе уплату налогов, пошлин, сборов, расходов по оплате стоимости сторонних организаций и третьих лиц и других обязательных платежей, которые необходимо выплатить при исполнении договора.

2.4. Оплата производится ежемесячно в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты выставления Исполнителем счета на оплату, путем перечисления денежных средств за оказанные услуги на расчетный счет Исполнителя, реквизиты которого указаны разделе 15 договора на основании Акта о выполнении работ (оказании услуг), унифицированный формат, приказ ФНС России от 30.11.2015 г. № ММВ-7-10/552@. Аванс не предусмотрен.

2.5. Датой оплаты считается дата списания денежных средств со счетов Заказчика. За дальнейшее прохождение денежных средств Заказчик ответственности не несет.

2.6. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных настоящим договором, установленного двусторонним актом, Заказчик производит оплату по договору за вычетом соответствующего размера неустойки.

**3. Срок и место оказания услуг.**

3.1.Срок исполнения Исполнителем своих обязательств по договору с **момента заключения договора по 30 апреля 2022 года.**

3.2.Место оказания услуг: в соответствии с техническим заданием.

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

4.1.В течение 3 (трех) рабочих дней после завершения оказания услуг, предусмотренных договором в текущем месяце, Исполнитель оформляет комплект отчетной документации и Акт сдачи – приемки оказанных услуг по форме в соответствии с Приложением № 1к договору, подписанный Исполнителем в 2 (двух) экземплярах.

4.2. В случае получения от Заказчика, запроса о предоставлении дополнительных разъяснений касательно результатов оказанных услуг, относящихся к условиям исполнения договора Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней обязан предоставить Заказчику, запрашиваемые дополнительные разъяснения в отношении оказанных услуг.

4.3. Не позднее 3 (трех) дней, Заказчик рассматривает результаты и осуществляет приемку оказанных услуг по настоящему договору на предмет соответствия объема и качества требованиям, изложенным в договоре, и направляет Исполнителю подписанный Заказчиком 1 (один) экземпляр Акта сдачи-приемки оказанных услуг.

В случае отказа Заказчика от принятия результатовоказанных услуг в связи с необходимостью устранения недостатков и (или) доработки результатов, Исполнительобязуется в срок, установленный в акте, составленном Сторонами, устранить указанные недостатки/произвести доработки за свой счет и передать Заказчику приведенный в соответствие с предъявленными требованиями/замечаниями комплект отчетной документации, а также повторный подписанный Исполнителем акт сдачи-приемки услуг в 2 (двух) экземплярах для принятия Заказчиком оказанных услуг.

4.4. Для проверки соответствия качества оказанных Исполнителем услуг требованиям, установленным договором, Заказчик вправе привлекать независимых экспертов.

4.5. В случае получения от Заказчика запроса о предоставлении разъяснений касательно результатов услуг, Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней обязан предоставить Заказчику запрашиваемые разъяснения в отношении оказанных услуг.

4.6. Подписанный Заказчиком и Исполнителем Акт сдачи-приемки услуг и предъявленный Исполнителем Заказчику счет на оплату являются основанием для оплаты Исполнителю оказанных услуг.

**5. Права и обязанности сторон.**

**5.1. Заказчик вправе:**

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

5.1.2. Требовать от Исполнителя представления надлежащим образом оформленной отчетной документации и материалов, подтверждающих исполнение обязательств в соответствии с договором.

5.1.3. Запрашивать у Исполнителя информацию о ходе оказываемых услуг.

5.1.4. Осуществлять контроль за объемом и сроками оказания услуг.

5.1.5. Ссылаться на недостатки услуг, в том числе в части объема   
и стоимости этих услуг.Срок обнаружения ненадлежащего качества оказания услуг Исполнителем составляет 1 (один) месяц.

**5.2. Заказчик обязан:**

5.2.1. Предоставить Исполнителю всю необходимую, достаточную, достоверную информацию для оказания услуг.

5.2.2. Обеспечить контроль за качеством оказываемых услуг в соответствии с договором.

5.2.3. Сообщать в письменной форме Исполнителю о недостатках, обнаруженных в ходе оказания услуг в течение 2 (двух) рабочих дней после обнаружения таких недостатков.

5.2.4. Своевременно принять и оплатить надлежащим образом оказанные услуги в соответствии с договором.

5.2.5. Представить Исполнителю сведения об изменении своего почтового адреса в срок не позднее 5 (пяти) дней со дня соответствующего изменения. В случае непредставления в установленный срок уведомления об изменении почтового адреса

почтовым адресом Заказчика будет считаться адрес, указанный в договоре.

**5.3. Исполнитель вправе:**

5.3.1. Требовать своевременного подписания Заказчиком Акта сдачи-приемки услуг по договору на основании представленных Исполнителем отчетных документов и при условии истечения срока, указанного в [пункте 4.](#Par716)3 договора.

5.3.2. Требовать своевременной оплаты оказанных услуг в соответствии с пунктами 2.4 договора.

5.3.3. По согласованию с Заказчиком, оформленном в письменном виде, привлечь к исполнению своих обязательств по договору других лиц – соисполнителей, обладающих специальными знаниями, навыками, квалификацией, специальным оборудованием и т.п., по видам (содержанию) услуг. При этом Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств соисполнителями.

Привлечение соисполнителей не влечет изменение Цены договора и (или) объемов услуг по договору.

Перечень услуг, оказанных соисполнителями, и их стоимость Исполнитель указывает в отчетной [документации](#Par992), представляемой Заказчику по результатам оказания услуг в порядке, установленном договором.

5.3.4. Запрашивать у Заказчика разъяснения и уточнения относительно оказания услуг в рамках договора.

5.3.5. Получать от Заказчика содействие при оказании услуг в соответствии с условиями договора.

**5.4. Исполнитель обязан:**

5.4.1. Своевременно предоставлять достоверную информацию о ходе исполнения своих обязательств, в том числе о сложностях, возникающих при исполнении договора.

5.4.2. Своевременно и надлежащим образом оказать услуги и представить Заказчику отчетную документацию по итогам исполнения договора.

5.4.3. Обеспечить соответствие услуг требованиям качества, безопасности жизни и здоровья, а также иным требованиям сертификации, безопасности (санитарным нормам и правилам, государственным стандартам и т.п.), лицензирования, установленным законодательством Российской Федерации.

5.4.4. Представить Заказчику сведения об изменении своего почтового адреса в срок не позднее 5 дней со дня соответствующего изменения. В случае непредставления в установленный срок уведомления об изменении почтового адреса почтовым адресом Исполнителя будет считаться адрес, указанный в договоре.

5.4.5. В случае причинения ущерба Заказчику и (или) третьим лицам Исполнитель принимает на себя обязанность за свой счет возмещать материальный ущерб, моральный вред.

5.4.6. Контролировать сроки оказания соисполнителями услуг своих обязательств, в случае привлечения соисполнителей к выполнению обязательств по договору.

5.4.7. В случае повреждения действующих инженерных коммуникаций оказании услуг восстановить поврежденную сеть за свой счет.

**6. Гарантии.**

6.1. Исполнитель гарантирует качество оказания услуг в соответствии с требованиями, указанными в пункте 5.4.3. договора.

**7. Ответственность Сторон.**

7.1. В случае просрочки исполнения Исполнителем обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Договором, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором, Заказчик вправе потребовать уплату неустоек (штрафов, пеней).

7.2. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Договором, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Договором срока исполнения обязательства. Размер такой пени устанавливается в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пени ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации от цены Договора, уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных Договором и фактически исполненных Исполнителем.

7.3. Штрафы начисляются за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором, за исключением просрочки исполнения Исполнителем обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Договором.

7.4. В случае, если Исполнитель не приступил к исполнению Договора в установленные данным Договором сроки, Заказчик вправе потребовать возмещения убытков, а также уплаты Заказчику неустойки за каждый день просрочки в размере 1 % от цены Договора на момент оплаты неустойки, начиная со дня, следующего за днем истечения установленного Договором соответствующего срока. При этом убытки подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки.

7.5. В случае за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором, за исключением просрочки исполнения Исполнителем обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Договором, включая недостатки, обнаруженные Заказчиком и иными уполномоченными органами и организациями при приемке либо в процессе эксплуатации объекта, Исполнитель обязан по требованию Заказчика и в установленные им сроки безвозмездно устранить недостатки, а также уплатить Заказчику штрафную неустойку в размере 20 % от цены Договора.

7.6. Общая сумма начисленной неустойки (штрафов, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором, не может превышать цену Договора.

7.7. Сторона освобождается от уплаты неустойки (штрафа, пени), если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, предусмотренного Договором, произошло вследствие непреодолимой силы или по вине другой стороны.

Уплата Сторонами неустойки (штрафов, пени) не освобождает Сторону от исполнения обязательств по Договору.

7.8. Ответственность за достоверность и соответствие законодательству Российской Федерации сведений, указанных в представленных Исполнителем Заказчику документах, несет Исполнитель.

7.9. Заказчик вправе требовать от Исполнителя уплаты штрафа по каждому факту неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору.

7.10. Пени и штрафы уплачиваются Исполнителем посредством перечисления взыскиваемых сумм по указанным Заказчиком в претензии реквизитам. Исполнитель представляет Заказчику документальное подтверждение такого перечисления в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты осуществления платежа.

7.11. Заказчик вправе зачесть сумму пени и штрафов, в счет сумм платежей, подлежащих уплате Исполнителю по Договору. В этом случае Заказчик направляет Исполнителю уведомление о зачете, в котором указывается, что зачет требований производится в порядке ст. 410 Гражданского Кодекса Российской Федерации, а также указываются суммы и периоды возникновения обязательств, периоды просрочки.

7.12. Применение предусмотренных мер ответственности не лишает Заказчика права на возмещение убытков, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) Исполнителем своих обязательств.

7.13. Исполнитель обязан компенсировать Заказчику ущерб, включая судебные издержки, связанный с травмами или ущербом, нанесенным третьим лицам, возникший вследствие невыполнения и/или ненадлежащего оказания Исполнителем услуг в соответствии с Договором или вследствие нарушения имущественных или интеллектуальных прав.

7.14. Исполнитель несёт полную ответственность по всем штрафам, предъявленным Заказчику административными органами по вине Исполнителя, а также по всем претензиям, требованиям и судебным искам со стороны третьих лиц о возмещении вреда жизни, здоровью и/или имуществу (как в отношении персонала Исполнителя и Заказчика, так и любых третьих лиц), которые могут возникнуть в результате исполнения Исполнителем своих обязательств по настоящему Договору. В случае возникновения указанных требований третьих лиц, в том числе со стороны административных органов, в соответствии с настоящим пунктом, Исполнитель в течение 14 (Четырнадцати) календарных дней возмещает все убытки, издержки и расходы, возникшие у Заказчика вследствие предъявления к нему таких требований.

**8. Порядок расторжения Договора**

8.1. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, по решению суда либо в случае одностороннего отказа Стороны настоящего Договора от его исполнения в соответствии с гражданским законодательством.

8.2. Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора в случае, если:

8.2.1. Исполнитель оказывает услуги ненадлежащего качества, при этом недостатки не могут быть устранены в приемлемый для Заказчика срок либо являются существенными и неустранимыми.

8.2.2. Исполнитель неоднократно нарушил сроки оказания услуг, предусмотренные настоящим Договором.

8.2.3. Исполнитель не приступает к исполнению настоящего Договора в срок, установленный настоящим Договором, или нарушает Календарный план (График оказания услуг), предусмотренный настоящим Договором, либо в ходе исполнения Исполнителем условий Договора стало очевидно, что услуги не будут оказаны надлежащим образом в установленный настоящим Договором срок.

8.3. 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 стороной Договора.

8.4. Решение Заказчика об одностороннем отказе от исполнения Договора не позднее чем в течение 3 (трех) рабочих дней с даты принятия указанного решения, размещается в единой информационной системе и направляется Исполнителю по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу Исполнителя, указанному в Договоре, а также телеграммой, либо посредством факсимильной связи, либо по адресу электронной почты, либо с использованием иных средств связи и доставки, обеспечивающих фиксирование такого уведомления и получение Заказчиком подтверждения о его вручении Исполнителю. Выполнение Заказчиком указанных действий считается надлежащим уведомлением Исполнителя об одностороннем отказе от исполнения Договора. Датой такого надлежащего уведомления признается дата получения Заказчиком подтверждения о вручении Исполнителю указанного уведомления либо дата получения Заказчиком информации об отсутствии Исполнителя по его адресу, указанному в Договоре. При невозможности получения указанных подтверждения либо информации датой такого надлежащего уведомления признается дата по истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты размещения решения Заказчика об одностороннем отказе от исполнения Договора в единой информационной системе.

8.5. Решение Заказчика об одностороннем отказе от исполнения Договора вступает в силу и Договор считается расторгнутым через 10 (десять) дней с даты надлежащего уведомления Заказчиком Исполнителя об одностороннем отказе от исполнения Договора.

8.6. Заказчик обязан отменить не вступившее в силу решение об одностороннем отказе от исполнения Договора, если в течение 10 (десяти) дней с даты надлежащего уведомления Исполнителя о принятом решении об одностороннем отказе от исполнения Договора Исполнителем выполнены следующие действия:

- устранено нарушение условий Договора, послужившее основанием для принятия указанного решения;

- Заказчику компенсированы затраты на проведение экспертизы оказанной услуги с привлечением экспертов, экспертных организаций.

Данное правило не применяется в случае повторного нарушения Исполнителем условий Договора, которые в соответствии с гражданским законодательством являются основанием для одностороннего отказа Заказчика от исполнения Договора.

8.7. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора в случае, если:

8.7.1. Заказчик, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение со стороны Исполнителя о не зависящих от Исполнителя обстоятельствах, которые грозят годности результатов оказываемых услуг либо создают невозможность завершения их оказания в срок, в разумный срок не примет необходимых мер для устранения указанных обстоятельств;

8.7.2. Заказчиком нарушены обязанности по Договору, и это препятствует исполнению Контакта Исполнителем, а также при наличии обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что исполнение указанных обязанностей не будет произведено в установленный срок.

8.8. В отношении порядка и сроков расторжения Договора Исполнителем в одностороннем порядке применяются пункты 8.4-8.5 настоящего раздела, за исключением положения о размещении решения в единой информационной системе.

8.9. Расторжение настоящего Договора по соглашению сторон производится путем подписания Сторонами соответствующего соглашения о расторжении.

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

8.11. В случае расторжения настоящего Договора Стороны производят сверку расчетов, которой подтверждается объем услуг, оказанных Исполнителем и принятых Заказчиком, а также размер суммы, перечисленной Заказчиком Исполнителю за оказанные услуги.

**9. Обеспечение исполнения Договора**

9.1. Принять к сведению, что Исполнитель внес обеспечение исполнения Договора на сумму: \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_ копеек, что составляет 10% начальной (максимальной) цены Договора, в форме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, (безотзывной банковской гарантии или путем внесения денежных средств на счет Заказчика. Способ обеспечения исполнения договора определяется участником закупки самостоятельно).

9.2. Если при проведении аукциона в электронной форме участником закупки, с которым заключается договор, предложена цена договора, которая на двадцать пять и более процентов ниже начальной (максимальной) цены договора, договор заключается только после предоставления таким участником обеспечения исполнения договора в размере, превышающем в полтора раза размер обеспечения исполнения договора, указанный в п. 9.1 Договора.

9.3. Срок обеспечения исполнения договора должен составлять срок исполнения обязательств по договору Исполнителем плюс 60 дней.

9.4. Обеспечение исполнения Договора распространяется, в том числе, на неисполнение обязательств по Договору. Право требования Заказчиком удержания денежных средств из обеспечения исполнения Договора возникает при нарушении Исполнитель своих обязательств по Договору.

9.5. В ходе исполнения Договора Исполнитель вправе предоставить Заказчику обеспечение исполнения Договора, уменьшенное на размер выполненных обязательств, предусмотренных Договором, взамен ранее предоставленного обеспечения исполнения Договора. При этом может быть изменен способ обеспечения исполнения Договора.

9.6. В случае, если обеспечение предоставлено Исполнителем путем внесения денежных средств, обеспечение исполнения Договора возвращается Исполнителю при условии надлежащего исполнения Исполнителем всех своих обязательств по настоящему Договору не позднее 10 дней по истечении 60 дней со дня подписания Сторонами документов, подтверждающих надлежащее исполнение обязательств Исполнителя по Договору в полном объеме.

**10. Обстоятельства непреодолимой силы**

10.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Договору в случае, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, а именно: наводнения, пожара, землетрясения, диверсии, военных действий, блокад, препятствующих надлежащему исполнению обязательств по настоящему Договору, а также других чрезвычайных обстоятельств, подтвержденных в установленном законодательством Российской Федерации порядке, которые возникли после заключения Договора и непосредственно повлияли на исполнение Сторонами своих обязательств, а также которые Стороны были не в состоянии предвидеть и предотвратить.

10.2. Сторона, для которой надлежащее исполнение обязательств оказалось невозможным вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы, обязана в течение 5 (пяти) календарных дней с даты возникновения таких обстоятельств уведомить в письменной форме другую Сторону об их возникновении, виде и возможной продолжительности действия.

10.3. Если обстоятельства, указанные в пункте 10.1 Договора, будут длиться более 2 (двух) календарных месяцев с даты соответствующего уведомления, каждая из Сторон вправе требовать расторжения Договора без требования возмещения убытков, понесенных в связи с наступлением таких обстоятельств.

**11. Порядок урегулирования споров**

11.1. До передачи спора на разрешение арбитражного суда Стороны принимают меры к его урегулированию в претензионном порядке.

11.2. Претензия должна быть направлена другой Стороне в письменном виде. По полученной претензии Сторона должна дать письменный ответ по существу в срок не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с даты ее получения.

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

11.4. В подтверждение заявленных требований к претензии должны быть приложены надлежащим образом оформленные и заверенные необходимые документы либо выписки из них. В претензии могут быть указаны иные сведения, которые, по мнению заявителя, будут способствовать более быстрому и правильному ее рассмотрению, объективному урегулированию спора.

11.5. В случае невыполнения Сторонами своих обязательств и недостижения взаимного согласия споры по Договору разрешаются в Арбитражном суде Московской области.

**12. Срок действия, изменение и дополнение Договора**

12.1. Договор вступает в силу с момента заключения и действует по 31.12.2022г. включительно, а в части гарантийных обязательств и обязательств по оплате – до их полного исполнения.

12.2. В течение 3 (трех) рабочих дней со дня заключения Договора, информация о Договоре должна быть размещена в Реестре договоров.

12.3. Изменение условий настоящего Договора при его исполнении допускается по соглашению Сторон в следующих случаях:

12.3.1. При снижении цены настоящего Договора без изменения предусмотренных настоящим Договором объема и качества оказываемых услуг.

12.3.2. При увеличении или уменьшении по предложению Заказчика предусмотренных настоящим Договором объема оказываемых услуг не более чем на 10 (десять) процентов. При этом по соглашению Сторон допускается изменение с учетом положений бюджетного законодательства Российской Федерации Цены Договора пропорционально дополнительному объёму оказываемых услуг исходя из установленной в Договоре цены единицы услуги, но не более чем на 10 (десять) процентов Цены Договора. При уменьшении предусмотренного Договором объёма услуг Стороны Договора обязаны уменьшить цену Договора исходя из цены единицы услуги.

12.4. При исполнении настоящего Договора не допускается перемена Исполнителя, за исключением случая, если новый исполнитель является правопреемником Исполнителя по настоящему Договору вследствие реорганизации юридического лица в форме преобразования, слияния или присоединения.

12.5. В случае перемены Заказчика права и обязанности Заказчика, предусмотренные настоящим Договором, переходят к новому Заказчику.

12.6. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору, не противоречащие законодательству Российской Федерации, оформляются дополнительным соглашением Сторон, и информация о них подлежит размещению в Реестре договоров в течение 3 (трех) рабочих дней.

**13. Особые условия**

13.1. Стороны при исполнении Договора:

- составляют в виде электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью (далее – электронные документы), первичные учетные документы и иные документы, которыми оформляются:

выполнение работы, а также отдельные этапы выполнения работы (далее - отдельный этап исполнения Договора), включая все документы, предоставление которых предусмотрено в целях осуществления приемки выполненной работы, а также отдельных этапов исполнения Договора;

результаты такой приемки;

мотивированный отказ от подписания документа о приемке;

оплата выполненной работы, а также отдельных этапов исполнения Договора;

заключение дополнительных соглашений;

направление требования об уплате неустоек (штрафов, пеней);

направление решения об одностороннем отказе от исполнения Договора;

- осуществляют обмен электронными документами посредством использования ПИК ЕАСУЗ в соответствии с Регламентом электронного документооборота Портала исполнения контрактов Единой автоматизированной системы управления закупками Московской области (далее – Регламент, Приложение 4 к Договору).

13.2. Для работы в ПИК ЕАСУЗ Стороны Договора:

- назначают должностных лиц, уполномоченных за организацию и осуществление электронного документооборота в соответствии с разделом Договора «Особые условия» (далее – уполномоченные должностные лица);

- обеспечивают получение усиленной квалифицированной электронной подписи в аккредитованных удостоверяющих центрах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, на уполномоченных должностных лиц, подписывающих документы при исполнении Договора;

- обеспечивают регистрацию в ПИК ЕАСУЗ и в электронном документообороте ПИК ЕАСУЗ (далее – ЭДО ПИК ЕАСУЗ) в соответствии с Регламентом;

- обеспечивают необходимые условия для осуществления электронного документооборота в ПИК ЕАСУЗ и в ЭДО ПИК ЕАСУЗ;

- используют для подписания в ЭДО ПИК ЕАСУЗ электронных документов усиленную квалифицированную электронную подпись.

13.3. Стороны признают, что используемые в ПИК ЕАСУЗ электронные документы имеют равную юридическую силу с документами на бумажных носителях информации, подписанными собственноручными подписями уполномоченных должностных лиц и оформленными в установленном порядке.

13.4. Электронные документы, полученные Сторонами друг от друга при исполнении Договора, не требуют дублирования документами, оформленными на бумажных носителях информации.

13.5. В случае сбоя в работе ПИК ЕАСУЗ и (или) ЭДО ПИК ЕАСУЗ (описание сбоя содержится в Регламенте), не позволяющего осуществлять обмен электронными документами при исполнении Договора, Стороны осуществляют оформление и подписание документов на бумажных носителях информации в сроки, предусмотренные Контрактом.

После возобновления работы ПИК ЕАСУЗ и (или) ЭДО ПИК ЕАСУЗ Сторона, ответственная за составление (оформление) документа, направляет с использованием ПИК ЕАСУЗ Стороне, в адрес которой должен быть направлен соответствующий документ, сопроводительное письмо, подписанное усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица, с приложением копии в электронной форме (скан-образа) документа, подписанного Сторонами на бумажном носителе информации.

Сторона, получившая в ПИК ЕАСУЗ указанное сопроводительное письмо, осуществляет проверку сведений, содержащихся в сопроводительном письме и приложенной к нему копии в электронной форме (скан-образа) документа, на предмет их соответствия подписанному документу на бумажном носителе информации и по результатам проверки подписывает данное сопроводительное письмо усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица либо отказывается от его подписания в порядке, предусмотренном Регламентом.

Перечень электронных документов, которыми обмениваются Стороны при исполнении Договора с использованием ПИК ЕАСУЗ, содержится в приложении 3 к Договору.

Получение доступа к ПИК ЕАСУЗ, а также использование ЭДО ПИК ЕАСУЗ, в том числе в целях осуществления электронного документооборота при исполнении Договора, для Сторон осуществляется безвозмездно.

**14. Прочие условия**

14.1. Все уведомления Сторон, связанные с исполнением Договора, направляются в письменной форме с нарочным или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу Стороны, указанному в разделе 15 Договора, или с использованием факсимильной связи, электронной почты с последующим предоставлением оригинала в течение 3 (трёх) рабочих дней. В случае направления уведомлений по почте, 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. Положения настоящего пункта не применяются для случая, предусмотренного пунктом 8.4 Договора.

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

14.3. Неотъемлемыми частями Договора являются: приложение №1-4 «Особые условия», приложение 5 «Техническое задание»,

14.4. Выполнение в полном объеме обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Заказчиком и Исполнителем является основанием для регистрации сведений об исполнении Договора в Реестре договоров в порядке, предусмотренном федеральным законодательством.

**15. Адреса, реквизиты и подписи Сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:**  **АО «Управляющая компания**  **«Жилой дом»** | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:** |
| Почтовый адрес: 142505, Московская область, г. Павловский Посад, пер. Корнево-Юдинский, д. 3  Юридический адрес: 142505, Московская область, г. Павловский Посад, пер. Корнево-Юдинский, д. 3 | Место нахождения:  Адрес юридического лица: |
| Реквизиты:  ИНН 5035029708, КПП 503501001  Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО)  в г. Москве  р/с 40702810708030000035  к/с 30101810145250000411  БИК 044525411 | Реквизиты: |
| Заказчик:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  М.П. *(при наличии)* | Исполнитель:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  М.П. *(при наличии)* |

Приложение1 к договору

от«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Сведения об объектах закупки

| КОЗ / ОКПД2 | Наименование | Цена единицы, руб. | Количество | Единицы измерения | Общая стоимость, руб. |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 02.02.02.16 **/** 82.20.10.000 | Услуги центров обработки телефонных вызовов | (не указано)\* | 1,000000000000 | Условная единица | (не указано)\* |

|  |  |
| --- | --- |
| **Итого:** | **(не указано)\*** |

\* Значение заполняется на этапе заключения договора.

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель: | Заказчик: |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Заместитель генерального директора |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20  г. | АО «УК «Жилой дом»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/О. В. Калинина/  « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20  г |

Приложение2 к договору

от«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Сведения об обязательствах сторон и порядке оплаты

## Обязательства по оказанию услуг

Таблица 2.1

| № | Наименование | Условия предоставления результатов | Сторона, исполняющая обязательство | Сторона, получающая исполнение |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Оказание услуг единой диспетчерской службы (ЕДС) для обеспечения связи с жителями многоквартирных жилых домов, обслуживаемых АО «УК «Жилой дом» г. о. Павловский Посад Московской области в 2021-2022гг. | каждый мес. (от окончания) | Исполнитель | Заказчик |
| **Объект закупки** | | | |
| * Услуги центров обработки телефонных вызовов; 1,000000000000; Условная единица; | | | |
| **Срок начала исполнения обязательства, не позднее:**1 дн. от даты заключения договора;  **Срок окончания исполнения обязательства, не позднее:**30.04.2022; | | | |

## Сведения о порядке оплаты

Таблица 2.2

| № | Наименование | Аванс/Оплата | Учёт неустойки | **Сумма, руб.\* /%** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Оплата №01 | Оплата | Оплата независимо от неустойки | 100% По фактическому объёму |
| **Срок исполнения обязательства, не позднее:**30 дн. от даты подписания документа-предшественника «Акт о выполнении работ (оказании услуг), унифицированный формат, приказ ФНС России от 30.11.2015 г. № ММВ-7-10/552@» (Оказание услуг единой диспетчерской службы (ЕДС) для обеспечения связи с жителями многоквартирных жилых домов, обслуживаемых АО «УК «Жилой дом» г. о. Павловский Посад Московской области в 2021-2022гг.); | | | |

\* Значение заполняется на этапе заключения договора.

## Место оказания услуг

Таблица 2.3

| Получатель | Место оказания услуг |
| --- | --- |
| Акционерное общество «Управляющая компания «Жилой дом» | В соответствии с техническим заданием |

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель: | Заказчик: |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Заместитель генерального директора |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20  г. | АО «УК «Жилой дом»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/О. В. Калинина/  « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20  г |

Приложение3 к договору

от«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Перечень электронных документов, которыми обмениваются стороны при исполнении договора

## Оформление при исполнении обязательств

Таблица 3.1

| Обязательствопо договору | Наименование документа | Действие сторон | Срок направления и подписания документов, не позднее | Ответственная сторона |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Оказание услуг единой диспетчерской службы (ЕДС) для обеспечения связи с жителями многоквартирных жилых домов, обслуживаемых АО «УК «Жилой дом» г. о. Павловский Посад Московской области в 2021-2022гг. | Счёт на оплату | Подписание | 5 раб. дн. от даты окончания исполнения обязательства | Исполнитель |
| Подписание | 5 раб. дн. от даты получения документа | Заказчик |
| Счёт-фактура | Подписание | 5 раб. дн. от даты окончания исполнения обязательства | Исполнитель |
| Подписание | 5 раб. дн. от даты получения документа | Заказчик |
| Акт о выполнении работ (оказании услуг), унифицированный формат, приказ ФНС России от 30.11.2015 г. № ММВ-7-10/552@ | Подписание | 5 раб. дн. от даты окончания исполнения обязательства | Исполнитель |
| Подписание | 5 раб. дн. от даты получения документа | Заказчик |
| Оплата №01 | Платёжное поручение | Подписание | 5 раб. дн. от даты окончания исполнения обязательства | Заказчик |
| Подписание | 5 раб. дн. от даты получения документа | Исполнитель |

## Порядок и сроки осуществления приемки и оформления результатов

Таблица 3.2

| Наименование обязательства | Порядок проведения приемки | Документ о приемке | Срок предоставления документа о приемке, срок осуществления приемки и оформления результатов | Действие | Ответственная сторона |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Оказание услуг единой диспетчерской службы (ЕДС) для обеспечения связи с жителями многоквартирных жилых домов, обслуживаемых АО «УК «Жилой дом» г. о. Павловский Посад Московской области в 2021-2022гг. | приёмку осуществляет заказчик | Акт о выполнении работ (оказании услуг), унифицированный формат, приказ ФНС России от 30.11.2015 г. № ММВ-7-10/552@ | 5 раб. дн. от даты окончания исполнения обязательства | Подписание | Исполнитель |
| 5 раб. дн. от даты получения документа | Подписание | Заказчик |

## Порядок и сроки проведения экспертизы

Таблица 3.3

| Наименование обязательства | Порядок проведения экспертизы | Документ, оформляемый по результатам экспертизы | Срок проведения экспертизы и оформления результатов |
| --- | --- | --- | --- |
| Оказание услуг единой диспетчерской службы (ЕДС) для обеспечения связи с жителями многоквартирных жилых домов, обслуживаемых АО «УК «Жилой дом» г. о. Павловский Посад Московской области в 2021-2022гг. | Силами заказчика | Отражается в документе приёмки | Соответствует срокам приёмки |

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель: | Заказчик: |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Заместитель генерального директора |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20  г. | АО «УК «Жилой дом»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/О. В. Калинина/  « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20  г |

Приложение 4 к договору

от«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Регламент электронного документооборота Портала исполнения контрактов Единой автоматизированной системы управления закупками Московской области

* 1. Регламент электронного документооборота Портала исполнения контрактов Единой автоматизированной системы управления закупками Московской области (далее – Регламент) определяет общие правила осуществления информационного взаимодействия между Сторонами Договора посредством обмена электронными документами при исполнении Договора через Портал исполнения контрактов Единой автоматизированной системы управления закупками Московской области (далее – ПИК ЕАСУЗ).
  2. Настоящий Регламент является приложением к договору, заключенному в соответствии с требованиями Федерального закона от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» (далее – Договор).
  3. В настоящем Регламенте используются следующие понятия и термины:

Портал исполнения контрактов Единой автоматизированной системы управления закупками Московской области - подсистема Единой автоматизированной системы управления закупками Московской области, обеспечивающая осуществление обмена электронными документами в ходе исполнения договоров, а также контроля текущего исполнения сторонами обязательств по договору.

Структурированный электронный документ – электронный документ, сформированный/импортированный в ПИК ЕАСУЗ при помощи соответствующих интерфейсов ПИК ЕАСУЗ.

Неструктурированный электронный документ – электронный документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме и не имеет заранее определенной структуры данных в ПИК ЕАСУЗ (в том числе сканированные версии документов, ранее составленные на бумажных носителях информации).

Личный кабинет – рабочая область Стороны Договорав ПИК ЕАСУЗ, доступная только зарегистрированным в ПИК ЕАСУЗ пользователям - сотрудникам заказчика, поставщика (подрядчика, исполнителя).

Другие понятия и термины, применяемые в настоящем Регламенте, соответствуют понятиям и терминам, установленным законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Московской области.

* 1. Обмен электронными документами между Сторонами Договора в ПИК ЕАСУЗ осуществляется посредством системы электронного документооборота Портала исполнения контрактов Единой автоматизированной системы управления закупками Московской области (далее – ЭДО ПИК ЕАСУЗ), интегрированной с ПИК ЕАСУЗ.
  2. Получение доступа к ПИК ЕАСУЗ и ЭДО ПИК ЕАСУЗ, а также использование функционала ПИК ЕАСУЗ и ЭДО ПИК ЕАСУЗ в целях осуществления электронного документооборота для Сторон Договора осуществляется безвозмездно.
  3. Обеспечение эксплуатации ПИК ЕАСУЗ, а также техническую поддержку Сторонам Договора при использовании ПИК ЕАСУЗ, в том числе в части функционирования ЭДО ПИК ЕАСУЗ, осуществляет Государственное казенное учреждение Московской области «Московский областной центр информационно-коммуникационных технологий».
  4. При формировании и обмене электронными документами Стороны Договора должны руководствоваться положениями настоящего Регламента, а также информационными материалами, размещенными в открытом доступе на сайте http://pik.mosreg.ru.

2. Обязательными требованиями к Сторонам Договора для осуществления работы с электронным документооборотом в ПИК ЕАСУЗ являются:

- наличие у Стороны Договора сертификата ключа усиленной квалифицированной электронной подписи (далее - КЭП), полученного в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи», в одном из аккредитованных Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации удостоверяющих центров;

- наличие автоматизированного рабочего места (АРМ);

- наличие регистрации в ПИК ЕАСУЗ. Процедура регистрации в ПИК ЕАСУЗ описана в документе «Памятка по регистрации в ПИК ЕАСУЗ» (размещена на сайте http://pik.mosreg.ru);

- наличие регистрации в ЭДО ПИК ЕАСУЗ. Процедура регистрации в ЭДО ПИК ЕАСУЗ также описана в документе «Памятка по регистрации в ПИК ЕАСУЗ» (размещена на сайте <http://pik.mosreg.ru>);

- использование для подписания электронных документов КЭП средств криптографической защиты информации (далее - СКЗИ), сертифицированных в соответствии с правилами сертификации Российской Федерации к СКЗИ и полученного Стороной Договорас соблюдением требований законодательства.

Согласно аттестату соответствия Государственной информационной системы Единой автоматизированной системы управления закупками Московской области (далее - ЕАСУЗ) ЕАСУЗ соответствует требованиям нормативной документации по безопасности информации по 3 классу защищенности и не предназначена для обработки информации ограниченного доступа.

В этой связи в ПИК ЕАСУЗ обрабатываются исключительно общедоступные персональные данные. Ответственность за внесение персональных данных третьих лиц несет сторона, внесшая сведения.

3. При осуществлении электронного документооборота в ПИК ЕАСУЗ каждая из Сторон Договоранесёт следующие обязанности:

3.1. После осуществления регистрации в ЭДО ПИК ЕАСУЗ произвести регистрацию своей организации (индивидуального предпринимателя) в ПИК ЕАСУЗ.

3.2. Направлять при осуществлении электронного документооборота документы и сведения, предусмотренные условиями Договора.

3.3. Нести ответственность за содержание, достоверность и целостность отправляемых Стороной Договорадокументов и сведений через ПИК ЕАСУЗ, ЭДО ПИК ЕАСУЗ, а также за действия, совершенные на основании указанных документов и сведений.

3.4. Обеспечить режим хранения сертификата КЭП и закрытого ключа КЭП, исключающий неавторизованный доступ к ним третьих лиц.

4. Основными правилами организации электронного документооборота в ПИК ЕАСУЗ являются:

4.1. Все документы и сведения, предусмотренные условиями (гражданско-правового договора), направляемые Сторонами Договорамежду собой в ПИК ЕАСУЗ, должны быть в форме электронных документов.

4.2. Электронные документы, передаваемые в системе ПИК ЕАСУЗ между Сторонами Договора, должны быть подписаны в ЭДО ПИК ЕАСУЗ КЭП лиц, имеющих право действовать от имени соответствующей Стороны Договора.

4.3. Электронный документ, подписанный КЭП и переданный между Сторонами Договорачерез ЭДО ПИК ЕАСУЗ, имеет такую же юридическую силу, как и подписанный собственноручно документ на бумажном носителе, и влечет предусмотренные для данного документа правовые последствия. Электронные документы, подписанные КЭП в ЭДО ПИК ЕАСУЗ, не требуют дублирования документами, оформленными на бумажных носителях информации.

4.4. После подписания электронного документа КЭП у Оператора ЭДО ПИК ЕАСУЗ такой электронный документ получает статус «Подписан» в ПИК ЕАСУЗ, с указанием кем и когда подписан.

4.5. Факт и дата доставки любого электронного документа, направленного посредством ПИК ЕАСУЗ, а также факт и дата получения надлежащего уведомления о доставке такого электронного документа, подтверждаются поступлением в раздел «Уведомления» Личного кабинета Стороны по договорусоответствующего уведомления, содержащего дату его поступления.

Фактом и датой начала работы в Личном кабинете ПИК ЕАСУЗ Стороны признается момент регистрации Стороны в ПИК ЕАСУЗ. Сведения о регистрации Стороны формируются в ПИК ЕАСУЗ автоматизировано после прохождения регистрации и фиксируются в разделе «Зарегистрированные заказчики и исполнители».

4.6. Через систему ЭДО ПИК ЕАСУЗ передаются следующие типы электронных документов:

4.6.1. Структурированные электронные документы в формате XML, формируемые Сторонами с использованием средств интерфейса ПИК ЕАСУЗ и подписываемые КЭП.

4.6.2. Неструктурированные электронные документы, подписываемые (заверяемые) КЭП и загружаемые Сторонами с использованием средств интерфейса ПИК ЕАСУЗ.

4.6.3. Электронные документы, требования к форматам которых определены Федеральной налоговой службой.

4.7. Правила формирования для подписания структурированных электронных документов:

4.7.1. Структурированный электронный документ формируется Стороной Договорав ПИК ЕАСУЗ посредством:

4.7.1.1. Функционала ПИК ЕАСУЗ по созданию структурированных документов в ПИК ЕАСУЗ. При формировании электронного документа средства ПИК ЕАСУЗ проверяют его на полноту и корректность внесенных данных. Документы, сформированные с нарушением данных требований, не могут быть сохранены в ПИК ЕАСУЗ.

4.7.1.2. Функционала ПИК ЕАСУЗ по импорту структурированных документов в ПИК ЕАСУЗ. При импорте в ПИК ЕАСУЗ структурированного документа средства ПИК ЕАСУЗ проверяют его на полноту и корректность импортируемых данных, соответствие формату. Документы, импортируемые с нарушением данных требований, не могут быть сохранены в ПИК ЕАСУЗ.

4.7.1 .3. Для направления на подписание структурированного документа в ЭДО ПИК ЕАСУЗ с помощью функционала ПИК ЕАСУЗ необходимо сформировать XML документ соответствующего формата и его печатную форму. Общий объем электронного документа ПИК ЕАСУЗ не должен превышать 40 Мб. Структурированные документы, не соответствующие данным требованиям, не могут быть направлены в ЭДО ПИК ЕАСУЗ на подписание.

4.8. Правила формирования для подписания неструктурированных электронных документов:

4.8.1. Неструктурированный электронный документ формируется Стороной Договорас помощью функционала ПИК ЕАСУЗ по импорту неструктурированных документов в ПИК ЕАСУЗ. В ПИК ЕАСУЗ могут быть загружены файлы следующих типов: .7z, .doc, .docx, .gif, .jpg,. jpeg, .ods, .odt, .pdf, .png, .rar, .rtf, .tif, .txt, .xls, .xlsx, .xps, .zip. Документы, импортируемые с нарушением данных требований, не могут быть сохранены в ПИК ЕАСУЗ.

4.8.2. Для направления на подписание неструктурированного документа в ЭДО ПИК ЕАСУЗ с помощью функционала ПИК ЕАСУЗ необходимо сформировать печатную форму данного электронного документа. Общий объем электронного документа ПИК ЕАСУЗ должен не превышать 40 Мб. Неструктурированные документы, не соответствующие данным требованиям, не могут быть направлены в ЭДО ПИК ЕАСУЗ на подписание.

4.9. Правила передачи файлов:

4.9.1. В случае передачи неструктурированного файла Сторона Договорасамостоятельно несет ответственность за содержание такого документа.

4.9.2. В случае передачи Стороной Договораструктурированного файла ПИК ЕАСУЗ предоставляет средства для формирования такого документа. При этом Сторона Договораобязана подписать и приложить к направляемому электронному документу именно тот файл, который был сформирован ей средствами ПИК ЕАСУЗ.

4.9.3. Направляемые файлы между Сторонами Договорадолжны быть подписаны КЭП с помощью интерфейса ЭДО ПИК ЕАСУЗ.

4.10. Правила передачи электронных документов, требования к форматам которых определены Федеральной налоговой службой:

- для передачи в ЭДО ПИК ЕАСУЗ электронных документов, требования к форматам которых определены Федеральной налоговой службой, используется программное обеспечение ПИК ЕАСУЗ.

5. Сторона, подписавшая электронный документ, может отозвать данный электронный документ до его подписания Стороной, в адрес которой данный документ был направлен, в следующем порядке:

- Сторона, подписавшая электронный документ, посредством интерфейса ПИК ЕАСУЗ направляет уведомление в ЭДО ПИК ЕАСУЗ об отзыве электронного документа;

- в случае если отзываемый электронный документ подписан Стороной, в адрес которой данный документ был направлен, то направить уведомление в ЭДО ПИК ЕАСУЗ об отзыве невозможно;

- в случае если отзываемый документ не подписан Стороной, в адрес которой данный документ был направлен, то при направлении уведомления в ЭДО ПИК ЕАСУЗ об отзыве происходит автоматизированный отзыв данного документа.

Для документов с односторонней подписью возможность отзыва подписанного электронного документа не предусмотрена.

6. В случае сбоя в работе ПИК ЕАСУЗ и (или) ЭДО ПИК ЕАСУЗ), не позволяющего осуществлять обмен электронными документами при исполнении Договора, Стороны осуществляют оформление и подписание документов на бумажном носителе информации в порядке и сроки, предусмотренные договором.

Сбоем признается нарушение работы ПИК ЕАСУЗ либо ЭДО ПИК ЕАСУЗ, при котором невозможно обеспечить электронный документооборот в течение срока, указанного в таблице «Перечень сбоев в работе ПИК ЕАСУЗ и (или) ЭДО ПИК ЕАСУЗ» (далее – Таблица) и при этом выполнены следующие условия:

а) сбой в работе возник в период с 07 00 до 21 00 московского времени в рабочие дни;

б) Стороной, направляющей документ, направлена заявка в службу Технической поддержки с приложением принт-скрина страницы Портала исполнения контракта, либо портала Оператора ЭДО, содержащего сведения о характере сбоя;

в) по результатам рассмотрения заявки службой Технической поддержки сбой не устранен в течение 240 мин. с момента получения заявки. При этом:

- если заявка подана не в рабочий день, то время ее рассмотрения начинается с 09 00 первого рабочего дня, следующего за днем подачи заявки;

- если заявка подана в рабочий день до 09 00, то ее рассмотрение начинается в этот рабочий день с 09 00;

- если заявка подана в рабочий день после 18 00, то ее рассмотрение начинается с 09 00 следующего рабочего дня;

- если заявка подана в промежуток с 16 00 до 18 00 рабочего дня, то ее рассмотрение переносится на следующий рабочий день в той части времени, которая является разницей между 240 минутами, предоставляемыми на ее рассмотрение и количеством минут, исчисляемым с момента подачи заявки до 18 00 рабочего дня.

Перечень сбоев в работе ПИК ЕАСУЗ и (или) ЭДО ПИК ЕАСУЗ

Таблица 1

| № п/п | Описание ситуации/проблемы | Продолжительность |
| --- | --- | --- |
| 1 | Недоступность Системы ПИК ЕАСУЗ | 240 мин. |
| 2 | Недоступность ЭДО ПИК ЕАСУЗ | 240 мин. |
| 3 | Невозможность выполнения процедуры входа в личный кабинет ПИК ЕАСУЗ | 240 мин. |
| 4 | Невозможность формирования электронного документа, либо прикрепления электронного документа (файла) | 240 мин. |
| 5 | Невозможность передачи электронного документа для подписания в ЭДО ПИК ЕАСУЗ | 240 мин. |
| 6 | Невозможность подписания электронного документа в ЭДО ПИК ЕАСУЗ | 240 мин. |
| 7 | Невозможность передачи сведений из ЕИС в ПИК ЕАСУЗ о заключении договоралибо об изменении статуса договора | 240 мин. |

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель: | Заказчик: |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Заместитель генерального директора |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20  г. | АО «УК «Жилой дом»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/О. В. Калинина/  « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20  г |

Приложение №5

к договору№ \_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

1. **на оказание услуг единой диспетчерской службы (ЕДС) для обеспечения связи с жителями многоквартирных жилых домов, обслуживаемых АО «УК «Жилой дом» г. о. Павловский Посад Московской области в 2021-2022г.**
2. **Объект закупки:** оказание услуг единой диспетчерской службы (ЕДС) для обеспечения связи с жителями многоквартирных жилых домов, обслуживаемых АО «УК «Жилой дом» г. о. Павловский Посад Московской области в 2021-2022г.

Обслуживаемая площадь составляет 1 123 467,20 кв. м.

**2. Срок оказания услуг:** с момента заключения договора по 30.04.2022 г. включительно.

**3. Основные требования к системе обработки заявок.**

Оказание услуг единой диспетчерской службы (ЕДС) включает в себя:

- ежедневный, круглосуточный (в том числе в праздничные и выходные дни), бесперебойный прием, обработку и систематизацию приема заявок посредством электронного письма, заявки на сайт, заявки через мобильное приложение, посредством телефонного звонка, личного прихода в ЕДС и СМС от жителей, проживающих в многоквартирных жилых домах, обслуживаемых АО «УК «Жилой дом»;

- мобильное приложение для мастеров и исполнителей Заказчика c возможностью контроля местоположения сотрудников;

- организацию работ, касающихся обработки поступивших в ЕДС заявок в регламентные сроки и контроля их исполнения в сроки регламентированные МИНЖКХ МО;

- получение качественной оценки работ, проведенных специалистами УК по поступившим заявкам в том числе через мобильное приложение жителей;

- координацию действий организаций, эксплуатирующих и обслуживающих оборудование инженерных систем и конструктивных элементов МКД.

Для осуществления контроля выполнения заявок, поступающих от населения, ЕДС должна быть оснащена Автоматизированной системой (АС).

В АС Исполнителя должен быть предоставлен доступ всем участникам процесса:

- жителям, проживающим в многоквартирных жилых домах, обслуживаемых АО «УК «Жилой дом»;

- представителям Заказчика (Управляющей компании);

- операторам ЕДС;

- администратору ЕДС;

- органам государственной власти в сфере ЖКХ МО;

- органам местного самоуправления МО, осуществляющим управление в сфере ЖКХ;

- предприятиям и организациям, осуществляющим аварийно-восстановительную деятельность на территории г.о. Павловский Посад.

AC Исполнителя должна иметь полную интеграцию с используемой у Заказчика информационной системой.

В АС Исполнителя должен использоваться классификатор видов работ соответствующий принятому в МИНЖКХ МО.

АС Исполнителя должна предоставлять онлайн доступ для получения новых заявок, назначения планируемого времени исполнения заявки и выбора конкретного исполнителя по заявкам, закрытия заявок.

Заказчик должен иметь возможность управлять заявками внутри АС:

- добавлять отделы внутри организации, которые обслуживают конкретные дома по конкретным проблемам.

При регистрации заявок в АС должны назначаться ответственные лиц Заказчика в соответствии со сценариями, прописанными в программе.

АС должна автоматически направлять администратору ЕДС уведомления в случае, если заявка:

- отклонена ответственным лицом;

- не принята к исполнению в срок, прописанный в системе;

- работы по заявке не завершены в срок, прописанный в системе.

Представитель Заказчика должен иметь возможность управлять календарем исполнения заявок в режиме онлайн. При этом, администратор ЕДС также должен видеть онлайн календарь со всеми заявками.

Заявки в АС должны иметь разные статусы и, в зависимости от статуса, по-разному обрабатываться: аварийная заявка, срочная, поступившая из системы «Добродел», из ЕДС МО и пр.

АС Исполнителя должна автоматически формировать документы для сотрудников Заказчика, которые жители подписывают в момент приема услуг. В этих документах должна автоматически отображаться информация, необходимая для закрытия заявки.

На основании заявок в АС должно происходить формирование наряд-заказов в информационной системе Заказчика.

АС Исполнителя должна автоматически по запросу пользователя выдавать отчеты за выбранный пользователем промежуток времени.

В АС исполнителя должна быть предоставлена возможность электронного контроля над состоянием дворовых территорий городского округа Павловский Посад с фотофиксацией и отчетом через мобильное приложение.

Исполнитель должен реализовать взаимодействие используемой АС с внешними информационными системами АИС ГЖИ Московской области, ЕИАС ЖКХ.

АС Исполнителя должна быть интегрирована на программно-аппаратном уровне с ЕЦРЗ (Единый Центр Регистрации Заявок Московской области) в соответствии с требованиями ПАО «Ростелеком». Интеграция должна обеспечивать автоматическую передачу (двусторонний поток) всех данных о регистрируемых заявках и действиях с ними в Личный Кабинет городского округа на портале ЕИАС ЖКХ (Единая Информационная Автоматизированная Система ЖКХ). Интеграция должна быть настроена через web-сервис по протоколу и техническому заданию ПАО Ростелеком при условии его предоставления Исполнителю.

АС Исполнителя должна быть интегрирована на программно-аппаратном уровне с модулем АРМ-ЕДДС Министерства Энергетики Московской области по круглосуточному внесению на онлайн-карту региона аварийных отключений по городскому округу Павловский Посад. Также должен производиться контроль в диспетчерской службе снятия аварийных отключений и осуществления оповещения жителей.

**4. Требования к услугам:** Исполнитель должен оказывать услуги качественно, в полном объеме, с соблюдением требований действующего законодательства РФ, оказывать услуги на согласованных Сторонами условиях.

Обеспечивать соответствие оказываемых услуг требованиям нормативных документов:

- Распоряжение Министерства ЖКХ МО от 30.10.2015г. №255-РВ (с изменениями, внесенными распоряжениями Министерства ЖКХ МО от 18.12.2015 №315-РВ, от 24.11.2016г. №229-РВ, от 27.06.2017г. №108-РВ, от 20.10.2017г. №397-РВ);

- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

**5. Требования к исполнителю:**

Исполнитель обеспечивает:

- бесперебойную обработку входящих телефонных обращений (вызовов), и не допускает простоя более одного часа за месяц, независимо от аварий городской электросети;

- круглосуточную работу голосового меню в форме: голосовое приветствие, голосовое предупреждение об плановых и аварийных отключениях, а также о наличии задолженности по оплате работ и услуг;

- круглосуточную обработку вызовов квалифицированными операторами со знанием русского языка.

- завершает подготовительные работы, проверку всего необходимого оборудования в целях предотвращения возникновения сбоев в работе ЕДС, и осуществляет запуск ЕДС в эксплуатацию в режиме полноценной работы в течение 1 (одного) рабочего дня с даты заключения договора;

- постоянный контроль качества оказания услуг;

- формирование и обновление информационно-справочных ресурсов, в том числе справочник контактов по адресам в информационной системе Заказчика;

- наличие аппаратуры для осуществления аудио записи всех входящих вызовов.

- подготовку и повышение квалификации персонала с проведением тестирования по тематике консультационного обслуживания не реже 1 (одного) раза в квартал.

- наличие и контроль актуальности информационно-справочных ресурсов, достаточных для предоставления информации клиентам.

При поступлении вызова клиента на экране компьютера оператора ЕДС должна открываться информационная база с подсказками и речевыми конструкциями, а также другой сопутствующей справочной информацией, необходимой для качественной обработки входящего обращения клиента, такой как:

- информация о текущих незакрытых заявках позвонившего клиента, информация о заявках по МКД, в котором зарегистрирован позвонивший клиент;

- список всех заявок клиента за весь срок обслуживания.

При добавлении заявки на экране отображается информация об отделе (подразделении) Заказчика, который обслуживает данный МКД по выбранной проблеме. Оператор ЕДС должен видеть информацию о назначаемом ответственном лице с возможностью выбора ответственного лица, исходя из загруженности и его местоположения, определенного мобильным приложением исполнителя работ.

Исполнитель обеспечивает прием, регистрацию и отправку заявок клиентов в формате:

- входящий номер абонента;

- адрес проживания абонента;

- контактное имя клиента;

- дата поступления вызова;

- время поступления вызова;

- тип обращения в соответствии с классификатором МИНЖКХ МО;

- контактная информация клиента, которая сохраняется для отображения в последующих заявках.

Исполнитель обеспечивает сбор и предоставление детализации обработанных вызовов, в формате таблицы MicrosoftExcel со следующим полями:

- входящий номер абонента, код города;

- дата поступления обращения;

- время поступления обращения;

- тема обращения;

- контактное имя оператора, принявшего заявку;

- назначенное системой или выбранное оператором в ручном режиме ответственное лицо заказчика;

- дата и время закрытия заявки;

- оценка исполнения заявки со стороны клиента через мобильное приложение, сайт.

По запросу пользователя АС должна выдавать отчет, за выбранный пользователем период времени, содержащий следующую информацию:

- количество заявок по типам (в соответствии с Классификатором МИНЖКХ МО);

-средняя оценка по выполненным заявкам (по типам обращений, по подразделениям);

- соотношение созданных и закрытых заявок за выбранный период (по подразделениям, по Классификатору) Заказчика;

- среднее время обработки обращений от принятия заявки к исполнению до времени выполнения заявки.

Исполнитель обеспечивает соединение абонентов с операторами со следующими количественными характеристиками (с момента постановки вызова в очередь к оператору, из расчета за один день), именуемыми далее SLA (Service Level Agreement, или Соглашение об Уровне Сервиса):

- не менее 99% вызовов получают ответ оператора в течение 25 секунд;

- не более 0,01% звонков может быть потеряно в очереди.

Исполнитель предоставляет отчет о соблюдении/нарушении SLA ежедневно или в итоговом отчете за месяц, с расшифровкой за каждые дежурные сутки.

Исполнитель обеспечивает своевременный подбор и тренинг операторов для замены выбывающих операторов.

Исполнитель обеспечивает работу выделенных супервайзеров, контролирующих разговоры операторов в части соответствия установленным речевым конструкциям и общепринятому телефонному этикету, путем прослушивания не менее 10% разговоров операторов.

Если Исполнителем при оказании услуг для приема входящих телефонных вызовов используется IP-телефония, то характеристики IP-телефонии должны отвечать следующим условиям:

- отсутствие эха;

- отсутствие задержек в передаче IP-пакетов не более 150 мс в обе стороны;

- отсутствие потери слов (потеря не более 3% IP-пакетов в часы пик).

Аудиозаписи разговоров операторов с абонентами подлежат хранению в течении всего срока договора и далее на срок не менее 36 (тридцати шести) месяцев с даты разговора, при продлении договора оказания услуг на следующие периоды. Исполнитель предоставляет доступ Заказчику к записям разговоров с возможностью прослушивания и скачивания в формате MP3.

**6. Требования к качеству и безопасности оказываемых услуг**

Оказываемые услуги и их результат должны соответствовать требованиям качества, безопасности жизни и здоровья, а также иным требованиям сертификации, безопасности (санитарным нормам и правилам, государственным стандартам и т.п.), лицензирования, установленным действующим законодательством Российской Федерации, а также требованиям договора и Технического задания.

**7.Требования к функционированию ЕДС**

Функционирование ЕДС должно включать в себя:

- наличие систем отказоустойчивости, обеспечивающих бесперебойную работу ЕДС;

- осуществление резервирования баз данных;

- подключение к независимым операторам связи;

- оборудование системы контроля удаленного доступа в технические помещения;

- обеспечение средней продолжительности звонка на уровне оператора не более 2-х минут;

- обеспечение средней продолжительности ожидания ответа оператора на вопрос клиента должна составлять не более 30 (тридцати) секунд;

- обеспечение максимально короткого времени ожидания вызова: среднесуточного уровня обслуживания не менее 90% (девяносто процентов) вызовов, принятых в первые 10 (десять) секунд ожидания клиентами ответа оператора.

- обеспечение постоянного соответствия информационно-справочных ресурсов ЕДС и ИС Заказчика.

- обеспечение возможности замены автоматического приветствия в течение 1 (одного) часа с момента поступления заявки от Заказчика.

- обеспечение незамедлительного доведения до Заказчика сообщений, имеющих чрезвычайный и экстренный характер.

- обеспечение постоянного контроля качества оказания услуг;

- обеспечение формирования и обновления информационно-справочных ресурсов;

- наличие аппаратуры для осуществления аудио записи всех входящих вызовов.  
**8. Требования к оборудованию, предназначенному для приема, распределения и хранения вызовов в ЕДС:**

Исполнитель должен обеспечить наличие программно-аппаратного комплекса позволяющего принимать, обрабатывать и хранить заявки с фотоматериалами, документами и записями телефонных переговоров не менее 3-х (трех) лет.

|  |  |
| --- | --- |
| **«Заказчик»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П. | **«Исполнитель»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  М.П. |