

Договор № 7

на оказание услуг по техническому сопровождению программной автоматической телефонной станции Asterisk для нужд ГАУЗ «ПК МИАЦ»

г. Владивосток

«11» апреля 2017 г.

Государственное автономное учреждение здравоохранения "Приморский краевой медицинский информационно-аналитический центр", именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице директора Волковой Марии Викторовны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и ООО «Авантелеком», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Городилова Дениса Николаевича, действующего на основании Устава, с другой стороны, в дальнейшем вместе именуемые – «Стороны», и каждый в отдельности «Сторона», руководствуясь Федеральным законом от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц», Положением о закупках товаров, работ, услуг ГАУЗ «ПК МИАЦ», на основании протокола рассмотрения котировочных заявок № 1 от «05» апреля 2017 г., заключили настоящий договор (далее – Договор или договор) о нижеследующем.

:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Предмет договора: **Оказание услуг по техническому сопровождению программной автоматической телефонной станции Asterisk** для нужд государственного автономного учреждения здравоохранения «Приморский краевой медицинский информационно-аналитический центр» (далее – Услуги). Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства оказать Услуги в соответствии с Технической частью (Приложение 1), Спецификацией (Приложение 2), являющимися неотъемлемыми частями договора, а Заказчик обязуется принять оказанные Услуги и оплатить их в порядке и на условиях, предусмотренных договором.

1.2. При исполнении договора по согласованию Заказчика с Исполнителем допускается оказание Услуг, качество, технические и функциональные характеристики которых являются улучшенными по сравнению с качеством и соответствующими техническими и функциональными характеристиками, указанными в договоре.

2. ЦЕНА ДОГОВОРА

2.1. Цена договора составляет 44 790 (сорок четыре тысячи семьсот девяносто) рублей (НДС не предусмотрен).

В случае, если Исполнителем по договору является физическое лицо, за исключением индивидуального предпринимателя или иного занимающегося частной практикой лица, сумма, подлежащая уплате физическому лицу (цена договора), уменьшается на размер налоговых платежей, связанных с оплатой договора.

Ежемесячная стоимость обслуживания по настоящему договору составляет: 7 465 рублей

2.2. Валютой для установления цены договора и расчетов с Исполнителем является Российский рубль.

2.3. Источник финансирования договора: субсидия на выполнение государственного задания.

2.4. Цена договора включает в себя общую стоимость всех Услуг, а также все налоги, сборы и другие обязательные платежи, оплачиваемые Заказчиком Исполнителю за полное выполнение Исполнителем своих обязательств по договору.

2.5. Цена договора является твердой, определяется на весь срок исполнения договора и не может изменяться в ходе его исполнения.

2.5.1. Цена договора может быть снижена по соглашению Сторон без изменения предусмотренного договором объема Услуг, качества оказываемых Услуг и иных условий исполнения договора.

3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Оплата Услуг осуществляется по цене, установленной п. 2.1 договора.

3.2. Оплата Услуг осуществляется по безналичному расчету путем перечисления Заказчиком денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Расчет производится ежемесячно по факту оказания Услуг, на основании выставленного Исполнителем счета, счета-фактуры, в течение 30 дней после подписания сторонами Акта оказанных услуг.

3.3. Обязательство Заказчика по оплате за оказанные Услуги считается исполненным с момента списания денежных средств со счета Заказчика.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Заказчик вправе:

4.1.1. Требовать от Исполнителя надлежащего исполнения обязательств в соответствии с условиями договора.

4.1.2. Требовать от Исполнителя представления надлежащим образом оформленных документов, подтверждающих исполнение обязательств в соответствии с условиями договора.

4.1.3. Запрашивать у Исполнителя информацию о ходе и состоянии исполнения обязательств Исполнителя по настоящему договору.

4.1.4. Проверять ход и качество оказываемых Исполнителем Услуг, не вмешиваясь в его деятельность.

4.2. Заказчик обязан:

4.2.1. Своевременно принять и оплатить оказанные Услуги в соответствии с условиями настоящего договора.

4.2.2. Своевременно предоставлять разъяснения и уточнения по запросам Исполнителя в части оказания Услуг в соответствии с условиями настоящего договора.

4.2.3. В случае просрочки исполнения Исполнителем обязательств (в том числе гарантийных обязательств, если таковые установлены), предусмотренных договором, а также в иных случаях ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных договором, направлять Исполнителю требование об уплате в добровольном порядке сумм неустойки, предусмотренных настоящим договором, за неисполнение (ненадлежащее исполнение) Исполнителем своих обязательств (в том числе гарантийных, если таковые установлены) по настоящему договору.

4.2.4. В случае неуплаты Исполнителем в добровольном порядке предусмотренных настоящим договором сумм неустойки за неисполнение своих обязательств взыскивать их в судебном порядке либо производить оплату по договору в соответствии с п.9.4 настоящего договора.

4.2.5. При направлении в суд искового заявления с требованиями о расторжении договора одновременно заявлять требования об оплате неустойки, рассчитанной в соответствии с положениями законодательства и условиями договора, если на момент подачи такого заявления имелись основания для взыскания неустойки и такая неустойка не была оплачена в соответствии с п.9.4 настоящего договора либо отсутствовала возможность для оплаты по договору в соответствии с п.9.4 настоящего договора.

4.2.6. Не допускать расторжения договора по соглашению сторон, если на дату подписания соглашения имелись основания требовать от Исполнителя оплаты неустойки за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных договором, и Исполнителем такая неустойка не оплачена, в том числе и в порядке, предусмотренном п.9.4 настоящего договора.

4.2.7. В случае если окончание срока действия договора повлекло прекращение обязательств Сторон по договору, но при этом имеются основания требовать от Исполнителя оплаты неустойки за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору (в случае если оплата по договору не была произведена в соответствии с п.9.4 настоящего договора):

4.2.7.1. В течение 10 дней с даты окончания срока действия договора направить Исполнителю претензионное письмо с требованием оплаты в течение 30 дней с даты получения претензионного письма неустойки, рассчитанной в соответствии с требованиями законодательства и условиями договора за весь период просрочки исполнения.

4.2.7.2. При неоплате в установленный срок Исполнителем неустойки не позднее 10 дней с даты истечения срока для оплаты неустойки, указанного в претензионном письме, направить в суд исковое заявление с требованием об оплате неустойки, рассчитанной в соответствии с требованиями законодательства и условиями договора.

4.2.8. Провести экспертизу для проверки предоставленных Исполнителем результатов оказания Услуг, предусмотренных договором, в части их соответствия условиям договора.

4.2.9. Осуществлять контроль за исполнением Исполнителем условий договора в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Исполнитель вправе:

4.3.1. Требовать подписания в соответствии с условиями договора Заказчиком акта оказанных Услуг по настоящему договору.

4.3.2. Требовать своевременной оплаты за оказываемые Услуги в соответствии с условиями настоящего договора.

4.3.3. Направлять Заказчику запросы и получать от него разъяснения и уточнения по вопросам оказания Услуг в рамках настоящего договора.

4.4. Исполнитель обязан:

4.4.1. Оказать Услуги, предусмотренные настоящим договором, в соответствии с Технической частью и в сроки, установленные в Разделе 5 «Сроки, место и условия оказания Услуг» договора.

4.4.2. Своевременно представить Заказчику достоверную информацию о ходе исполнения своих обязательств по договору, в том числе о сложностях, возникших при исполнении договора.

4.4.3. По окончании оказания Услуг передать результаты оказанных Услуг Заказчику в порядке и в сроки, определенные Разделом 6 «Порядок сдачи-приемки Услуг» настоящего договора.

4.4.4. Представить Заказчику сведения об изменении своего фактического местонахождения в срок не позднее 5 дней со дня соответствующего изменения. В случае непредставления в установленный срок уведомления об изменении адреса фактическим местонахождением Исполнителя будет считаться адрес, указанный в настоящем договоре.

4.4.5. Гарантировать качество оказанных Услуг.

5. СРОКИ, МЕСТО И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1. Срок (график) оказания Услуг – с 01.07.2017 года по 31.12.2017 года включительно.

5.2. Место оказания Услуг – Российская Федерация, г. Владивосток, ул. Лазо, д. 9.

5.3. Условия оказания Услуг – Услуги осуществляются Исполнителем собственными силами и средствами в порядке и объемах, указанных в Технической части.

6. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГ

6.1. Приемка оказанных Услуг по настоящему договору на соответствие их требованиям, установленным в настоящем договоре, осуществляется на основании акта оказанных Услуг.

6.2. Ежемесячно в срок не позднее 5 рабочих дней с момента окончания отчетного периода Исполнитель представляет финансовые документы (счет-фактура, счет) за фактически оказанные Услуги, подписанный Исполнителем акт оказанных Услуг в 2-х экземплярах. Отчетным периодом является календарный месяц.

6.3. Для проверки оказанных Исполнителем Услуг, предусмотренных договором, в части их соответствия условиям договора Заказчик имеет право провести экспертизу. Экспертиза результатов, предусмотренных договором, может проводиться Заказчиком своими силами или к ее проведению могут привлекаться эксперты, экспертные организации в порядке, предусмотренном действующим законодательством и локальными актами Заказчика.

В случае, если по результатам такой экспертизы установлены нарушения требований договора, не препятствующие приемке оказанных Услуг, в заключении могут содержаться предложения об устранении данных нарушений, в том числе с указанием срока их устранения.

Заказчик вправе не отказывать в приемке оказанных Услуг в случае выявления несоответствия таких Услуг условиям договора, если выявленное несоответствие не препятствует приемке Услуг и устранено Исполнителем.

6.4. Исправление недостатков, допущенных Исполнителем и выявленных при сдаче-приемке Услуг, осуществляется в течение 10 дней с момента их выявления и за счет Исполнителя.

6.5. По решению Заказчика для приемки оказанных Услуг может создаваться приемочная комиссия.

В случае привлечения Заказчиком для проведения экспертизы экспертов, экспертных организаций при принятии решения о приемке или об отказе в приемке оказанных Услуг приемочная комиссия должна учитывать отраженные в заключении по результатам указанной экспертизы предложения экспертов, экспертных организаций, привлеченных для ее проведения.

6.6. Заказчик принимает Услуги по объему и качеству в течение 10 дней со дня получения акта оказанных Услуг и направляет Исполнителю подписанный акт оказанных Услуг или мотивированный отказ от приемки Услуг с указанием перечня выявленных недостатков в оказанных Услугах, который составляется, в том числе, с учетом отраженного в заключении по результатам экспертизы оказанных Услуг предложения экспертов, экспертных организаций, если таковые привлекались для ее проведения.

6.7. В случае если акт оказанных Услуг подписан не уполномоченными лицами, отсутствует расшифровка подписей, отсутствуют печати Исполнителя и Заказчика, акт оказанных Услуг считается неподписанным, а Услуги непринятыми.

7. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

7.1. Исполнитель гарантирует качество оказания Услуг в соответствии с условиями договора.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. В случае просрочки исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных настоящим договором, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных договором, Исполнитель вправе потребовать уплаты неустоек (штрафов, пени).

Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного договором, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного договором срока исполнения обязательства. Такая пеня устанавливается в

размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пеней ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации от не уплаченной в срок суммы.

Штрафы начисляются за неисполнение или ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств, предусмотренных договором, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных договором. Штраф устанавливается в виде фиксированной суммы, определяемой в размере 2,5 процента от общей цены договора.

8.3. В случае просрочки исполнения Исполнителем обязательств (в том числе гарантийного обязательства, если таковое установлено), предусмотренных договором, а также в иных случаях ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных договором, Исполнитель уплачивает Заказчику неустойку (штраф, пению).

8.3.1. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного договором (в том числе гарантийного, если таковое установлено), начиная со дня, следующего после дня истечения установленного договором срока исполнения обязательства, и 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, и определяется по формуле:

$P = (C - B) \times S$, где:

Ц - цена договора;

В - стоимость фактически исполненного в установленный срок Исполнителем обязательства по договору, определяемая на основании документа о приемке Услуг;

С - размер ставки.

Размер ставки определяется по формуле:

$S = S_{цб} \times ДП$, где:

$S_{цб}$ - размер ставки рефинансирования, установленной Центральным банком Российской Федерации на дату уплаты пени, определяемый с учетом коэффициента К;

ДП - количество дней просрочки.

Коэффициент К определяется по формуле:

$K = ДП / ДК \times 100\%$, где:

ДП - количество дней просрочки;

ДК - срок исполнения обязательства по договору (количество дней).

При К, равном 0 - 50 процентам, размер ставки определяется за каждый день просрочки и принимается равным 0,01 ставки рефинансирования, установленной Центральным банком Российской Федерации на дату уплаты пени.

При К, равном 50 - 100 процентам, размер ставки определяется за каждый день просрочки и принимается равным 0,02 ставки рефинансирования, установленной Центральным банком Российской Федерации на дату уплаты пени.

При К, равном 100 процентам и более, размер ставки определяется за каждый день просрочки и принимается равным 0,03 ставки рефинансирования, установленной Центральным банком Российской Федерации на дату уплаты пени.

8.3.2. Штрафы начисляются за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных договором, за исключением просрочки исполнения Исполнителем обязательств (в том числе гарантийных, если таковые установлены), предусмотренных договором. Штраф устанавливается в виде фиксированной суммы, определяемой в размере 10 процентов цены договора.

8.4. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательства (в том числе просрочки исполнения обязательства Исполнителем), предусмотренного настоящим договором, Заказчик вправе произвести оплату по договору за вычетом соответствующего размера неустойки (штраф, пени).

8.5. В случае если Заказчик понес убытки вследствие ненадлежащего исполнения Исполнителем своих обязательств по настоящему договору, Исполнитель обязан возместить такие убытки Заказчику независимо от уплаты неустойки.

8.6. Уплата неустойки и возмещение убытков, связанных с ненадлежащим исполнением Сторонами своих обязательств по настоящему договору, не освобождают нарушившую условия договора Сторону от исполнения взятых на себя обязательств.

8.7. 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.

8.8. В случае расторжения договора в связи с ненадлежащим исполнением Исполнителем своих обязательств (в том числе по соглашению Сторон) последний в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты расторжения договора или подписания соглашения о расторжении договора уплачивает Заказчику неустойку, определенную в соответствии с п.9.3 настоящего договора.

9. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

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

9.2. При наступлении таких обстоятельств срок исполнения обязательств по настоящему договору отодвигается соразмерно времени действия данных обстоятельств, поскольку эти обстоятельства значительно влияют на исполнение настоящего договора в срок.

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

9.4. Если обстоятельства, указанные в п. 10.1 настоящего договора, будут длиться более 2 (двух) месяцев с даты соответствующего уведомления, каждая из Сторон вправе расторгнуть настоящий договор без требования возмещения убытков, понесенных в связи с наступлением таких обстоятельств.

9.5. Неуведомление или несвоевременное уведомление о наступлении обстоятельств непреодолимой силы лишает права любую из Сторон ссылаться на эти обстоятельства как на основание, освобождающее ее от ответственности за невыполнение обязательств по отношению к другой Стороне.

10. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ ДОГОВОРА

10.1. Настоящий договор вступает в действие с 01 июля 2017 года и действует до «31» декабря 2017 г. включительно, а в части расчетов и гарантийных обязательств (если таковые установлены) - до полного их исполнения Сторонами.

10.2. Изменение положений настоящего договора возможны в случаях, предусмотренных пунктом 6 статьи 161 Бюджетного кодекса Российской Федерации, при уменьшении ранее доведенных до Заказчика как получателя бюджетных средств лимитов бюджетных обязательств, при этом Заказчик в случае, если не достигнуто соглашение о снижении цены договора без сокращения объемов Услуг и (или) об изменении сроков

исполнения договора, обеспечивает соглашение с Исполнителем новых условий договора, в том числе цены и (или) сроков исполнения договора и (или) объемов Услуг, предусмотренных договором.

10.3. Иные изменения и дополнения настоящего договора возможны по соглашению Сторон в рамках действующего законодательства в сфере осуществления закупок. Все изменения и дополнения оформляются в письменном виде путем подписания Сторонами дополнительных соглашений к договору. Дополнительные соглашения к договору являются его неотъемлемой частью и вступают в силу с момента их подписания Сторонами.

11. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ

11.1. В случае возникновения любых противоречий, претензий и разногласий, а также споров, связанных с исполнением настоящего договора, Стороны предпринимают усилия для урегулирования таких противоречий, претензий и разногласий в добровольном порядке.

11.2. В случае невыполнения Сторонами своих обязательств и недостижения взаимного согласия споры по настоящему договору разрешаются в Арбитражном суде Приморского края.

12. ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

12.1. Настоящий договор может быть расторгнут:

- по соглашению Сторон;
- в судебном порядке;

- в связи с односторонним отказом Заказчика от исполнения Договора по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации для одностороннего отказа от исполнения отдельных видов обязательств.

12.2. Заказчик вправе принять решение об одностороннем отказе от исполнения договора в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

12.3. 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 указанным требованиям, что позволило ему стать победителем определения Исполнителя.

12.4. Расторжение договора в связи с односторонним отказом Заказчика от исполнения договора осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

12.5. Расторжение договора по соглашению сторон производится Сторонами путем подписания соответствующего соглашения о расторжении.

В случае расторжения настоящего договора по соглашению Сторон Стороны подписывают акт сверки расчётов, отображающий расчеты Сторон за период исполнения договора до момента его расторжения, а также объём Услуг, фактически оказанных Исполнителем Заказчику.

12.6. Исполнитель не вправе принять решение об одностороннем расторжении настоящего договора, если Заказчиком не нарушаются условия настоящего договора.

13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

13.1. Все Приложения к договору являются его неотъемлемыми частями.

13.2. Все уведомления Сторон, связанные с исполнением настоящего договора, направляются в письменной форме по почте заказным письмом по фактическому адресу Стороны, указанному в настоящем договоре, а также могут быть направлены с использованием факсимильной связи, электронной почты с последующим предоставлением оригинала или в электронно-цифровой форме, подписанные в таком случае квалифицированной электронной подписью. 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.

13.3. Во всем, что не предусмотрено настоящим договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

14. ПРИЛОЖЕНИЯ К ДОГОВОРУ

14.1. Приложение 1. Техническая часть – на 8 л.

14.2. Приложение 2. Спецификация – на 1 л.

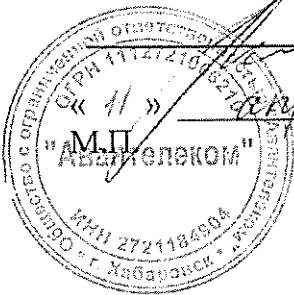
15. МЕСТОНАХОЖДЕНИЕ И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Исполнитель
ООО «Авантелеком»

680023, г. Хабаровск, Хабаровский край,
ул. Морозова Павла Леонтьевича, 46, оф. 45
Тел. (4212)45-25-25
ИНН/КПП 2721184904/272101001
ПАО БАНК «ФК ОТКРЫТИЕ»
р/с 40702810708010025152
к/с 30101810500000000997
БИК 040813997

Директор

Городилов Д.Н.



Заказчик:
ГАУЗ «ПК МИАЦ»

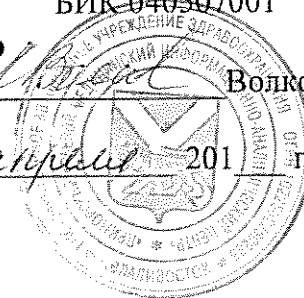
690091, г. Владивосток, ул. Лазо, д. 9
Тел.: (423) 260-87-67
ИНН/КПП 2536028160/253601001
ДАЛЬНЕВОСТОЧНОЕ ГУ БАНКА
РОССИИ ПО ПРИМОРСКОМУ КРАЮ
Г.ВЛАДИВОСТОК
р/с 40601810505071000001
БИК 040507001

Директор

Волкова М.В..

« 11 » апреля 201 г.

М.П.



Техническая часть

1. СВЕДЕНИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ ЗАКУПКИ

Термины и сокращения

Термин	Определение
Программная АТС Asterisk, АТС	свободное решение компьютерной телефонии (автоматическая телефонная станция, в том числе, VoIP) с открытым исходным кодом от компании Digium, распространяющееся по лицензии GNU/GPL
ОС Centos 6.3	Операционная система, поверх которой установлена программная АТС Asterisk
Asterisk 1.8.15-cert3	Текущая версия программной АТС Asterisk, установленная у Заказчика
FreePBX 2.9.0.14	Веб-интерфейс управления программной АТС Asterisk и его текущая версия
ЦОВ (центр обслуживания вызовов) v6.5, call-центр	Текущая версия центра обслуживания вызовов (call-центр), установленная у Заказчика
ГАУЗ «ПК МИАЦ»	Государственное автономное учреждение здравоохранения «Приморский краевой медицинский информационно-аналитический центр»

Перечень, объем закупаемых услуг, периодичность (график) оказания услуг, порядок и условия оказания услуг

1. Перечень закупаемых услуг

Оказание услуг по техническому сопровождению программной автоматической телефонной станции Asterisk, которые включают в себя:

- услуги по сопровождению АТС;
- услуги по обновлению АТС.

2. Количественные характеристики услуг

№ п/п	Наименование	Ед. изм.	Количество
1	Оказание услуг по техническому сопровождению программной автоматической телефонной станции Asterisk	усл.ед.	1

Услуги оказываются силами и за счет средств Исполнителя в режиме деятельности Заказчика.

3. Место оказания услуг

Услуги оказываются Исполнителем локально по месту нахождения Заказчика по адресу: Приморский край, г. Владивосток, ул. Лазо д.9 или по месту нахождения Исполнителя с удаленным подключением по защищенному каналу (VPN). Защищенный канал связи предоставляется Заказчиком, за счет собственных средств.

4. Сведения об объекте автоматизации

В ГАУЗ «ПК МИАЦ» установлена программная автоматическая телефонная станция Asterisk, обеспечивающая информационное взаимодействие Центра с пациентами, другими лечебными учреждениями, в целях обеспечения медицинской деятельности Центра. АТС создана в виде комплекса программных решений, включающих в себя операционную

систему CentOS, программную АТС Asterisk, веб-интерфейс управления FreePBX и центр обработки вызовов (call-центр).

Основные функциональные возможности системы приведены в разделе 4.1 и 4.2 настоящей Технической части.

Предоставление АТС для сопровождения обеспечивается Заказчиком.

4.1. АТС

Состав АТС:

- ОС Centos 6.3;
- Asterisk 1.8.15-cert3;
- FreePBX 2.9.0.14;
- ЦОВ (центр обслуживания вызовов) v6.5.

АТС предназначена для информационного взаимодействия и автоматизации рабочих процессов Центра.

АТС интегрирована в локальную вычислительную сеть Центра.

АТС взаимодействует с АТС Оператора связи, предоставляющего номерную емкость Центру, по протоколу SIP.

Абоненты АТС Asterisk взаимодействуют с АТС по протоколу SIP, используемые телефонные аппараты – Fanvil X5, Fanvil C400, Fanvil C62;

АТС обеспечивает прием факсов без использования факсимильных аппаратов, с любого телефонного аппарата Центра;

АТС автоматически сохраняет принятые факсимильные сообщения в выделенном на хосте АТС каталоге, с идентификатором каталога, соответствующему внутреннему номеру абонента Центра, который принял факсимильное сообщение;

АТС выполняет автоматическую конвертацию поступивших факсимильных сообщений в формат .pdf;

АТС обеспечивает отправку факсов без использования факсимильных аппаратов, с любого компьютера Центра при помощи веб-интерфейса;

АТС обеспечивает прием факсов в нерабочее время без участия оператора, автоматически по заданному расписанию;

АТС обеспечивает автоматический прием и запись поступающих голосовых сообщений в нерабочее время по заданному расписанию;

АТС осуществляет автоматическую запись телефонных разговоров с сохранением всей информации о событии (время поступления звонка, продолжительность ожидания, время ответа оператором на звонок);

АТС выполняет функции центра обработки вызовов (call-центра):

- постановка звонящих абонентов в очередь, уведомление абонентов об их порядковом номере в очереди, среднем времени ожидания;
- создание виртуальных очередей и равномерное распределение поступающих звонков между операторами виртуальной очереди;
- автоматическая запись всех телефонных разговоров;

АТС в своем составе имеет аналитический модуль, который обеспечивает, в том числе путем подключения и настройки показателей для дополнительных модулей, реализующих следующие функции:

- реализация функций визуализации;
- реализация функций отчетов произвольных отчетов.

Модуль позволяет выбрать данные, которые отображаются в качестве показателей. Веб-интерфейс АТС позволяет оперативно изменять набор показателей без полного перестроения и повторного отправления запроса.

Функции визуализации:

-позволяют отображать и анализировать данные, которые сформированы на основе запросов. Данные представляются в различных видах – в табличном, в графическом. обеспечивают представление данных, под которыми подразумеваются срезы учетных данных

в виде таблиц и их графические отображения, созданные на основе одного или нескольких показателей.

Администрирование АТС производится при помощи веб-интерфейса, который позволяет производить следующие виды настроек:

- создание номерного плана;
- создание транковых групп;
- управление прохождением звонков(follow me);
- управление прохождением факсов;
- управление голосовой почтой;
- создание виртуальных очередей;
- управление системой предварительно записанных голосовых сообщений (IVR), выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри call-центра, пользуясь информацией, вводимой клиентом на клавиатуре телефона с помощью тонального набора;
- создание и управление сервисными кодами;
- создание и управление blacklist (блокировка нежелательных входящих вызовов);
- создание и управление функцией голосовых приветствий;
- создание и управление правил по времени (управление входящей и исходящей связью в соответствии с заданными временными правилами);
- создание и управление временными группами;
- создание и управление музыкальными фрагментами во время ожидания ответа абонента.

4.2. Описание конфигурации функционала АТС Asterisk:

- IVR (голосовое меню с неограниченным количеством звуковых записей);
- Единый номерной план компании;
- Система статистики телефонных разговоров;
- Интеллектуальная маршрутизация звонков;
- Голосовая почта компании;
- Аудио Конференц – связь;
- Программный Fax - сервер компании;
- Система записи и прослушивания телефонных разговоров;
- Система построения очереди телефонных звонков;
- Управление абонентами системы;
- Административный Web функционал;
- Система информации о загруженности системы телефонии;
- Гибкая логика добавочных (расширенных) номеров, один добавочный номер на много линий;
- Переадресация по занятости абонента;
- Переадресация в случае не получения ответа абонента;
- Переадресация при других условиях;
- Перевод вызова, без анализа, с возвращением звонка при не ответе /занятости/ недоступности вызываемого абонента;
- Парковка вызова;
- Перехват вызова;
- Вызов абонента по до набору номера;
- Музыка при получении вызова;
- Услуга «Не беспокоить»;
- АОН (CallerID);
- Черный список;
- Запись разговора по запросу;
- Персональный программный факс для каждого абонента с отправкой на e-mail

или в сетевую папку;

- Добавление, удаление и изменение настройки пользователей (внутренних абонентов) через web-интерфейс;
- Добавление, удаление и изменение логики обработки входящего звонка на каждый внешний номер (голосовое приветствие, структуру IVR) через web-интерфейс;
- Добавление, удаление, изменение группы операторов для обработки звонков из очереди через web-интерфейс;
- Гибкая выборка по собранной статистике (общей/очередей) через web-интерфейс;
- Голосовое приветствие любой вложенности (записывается Заказчиком или по согласованию);
- Коммутация входящего вызова на определенного оператора, путем набора его внутреннего номера;
- Коммутация на голосовой ящик, в случае отсутствия или занятости абонента;
- Интеллектуальное меню с выдачей заранее заложенной справочной информации и возможностью навигации;
- Коммутация на оператора (секретаря) при отсутствии каких либо действий, либо повторяющихся ошибочных вводах;
- Доступ к личным голосовым ящикам извне;
- Разные режимы работы в зависимости от времени, дня недели и других условий (праздничные или выходные дни);
- Установка параметров записи для каждого абонента (запись входящих / запись исходящих / запись входящих и исходящих / без записи) через web интерфейс;
- Сохранение записанного разговора на локальную рабочую станцию в формате WAV49;
- Хранения записей разговоров на сервере в течение 6 месяцев;
- Автоматическое удаление записей после истечения сроков хранения во избежание переполнения дискового пространства;
- Организация неограниченного количества конференций сотрудником непосредственно с телефона;
- Оцифровка факсимильного сообщения с последующей отправкой письма с вложением на электронную почту или в определенную папку на сервере;
- Использование программного SMTP сервера Заказчика для отправки электронной почты;
- Самостоятельное назначение электронного адреса каждым абонентом;
- Переадресация оператором входящего факсимильного сообщения на короткий номер;
- Единый виртуальный номер для приёма факсимильных сообщений на единый выделенный E-mail адрес;
- Сохранение факсимильного сообщения в формате PDF;
- Голосовая почта для каждого абонента;
- Индикация наличия нового сообщения для абонента системы на телефонном аппарате (визуальная/дрожащий гудок при поднятии трубки);
- Отправка голосового сообщения на электронную почту абонента (указывается в параметрах абонента через web интерфейс)/отдела в формате WAV;
- Экспорт звонков и формирование детальных сводных отчетов.

5. Требования к оказанию услуг по техническому сопровождению АТС, периодичность (график) оказания услуг, порядок и условия оказания услуг

5.1 Требования к услугам по сопровождению АТС

Услуги по сопровождению АТС должны включать:

- Ежедневное автоматическое создание резервных копий СУБД Asterisk, одна копия должна записываться и храниться на локальном сервере Заказчика, хранение второй копии Исполнитель обязан обеспечить за счет собственных сил и средств;
- Устранение программных сбоев, неисправностей (в случае отказа или сбоя в работе АТС Asterisk);
- Итоговое тестирование аппаратной части АТС и/или программного обеспечения входящего в состав АТС после завершения необходимых работ по восстановлению работоспособности;
- Реинсталляция и/или полное восстановление программного обеспечения после произошедшего сбоя;
- Внедрение новых функциональных компонентов программной АТС Asterisk;
- Изменение конфигурации АТС Asterisk (программный факс-сервер, программный сервер голосовой почты, программный сервер СМС-оповещения) по заявке Заказчика;
- Оказание технической помощи Заказчику в вопросах, касающихся эксплуатации АТС;
- Еженедельный дистанционный контроль параметров АТС на предмет ошибок и программных сбоев;
- Конфигурирование АТС Asterisk в соответствии с заявками Заказчика:
 - организация новых абонентских номеров;
 - организация новых транков входящей/исходящей маршрутизации;
 - организация групп вызовов, правил по времени;
 - перенастройка IVR (запись голосовых приветствий) в соответствии с текущими потребностями Заказчика;
 - перенастройка факс-сервера в соответствии с текущими потребностями Заказчика;
 - перенастройка системы записи и прослушивания разговоров в соответствии с текущими потребностями Заказчика;
 - перенастройка система интеллектуальных звонков (автоматическая переадресация абонентов на пользователя, с которым в пределах заданного времени состоялся разговор, в обход IVR) в соответствии с текущими потребностями Заказчика;
 - перенастройка системы статистики по осуществленным вызовам в соответствии с текущими потребностями Заказчика;
 - перенастройка перенаправления на оператора по добавочному номеру в соответствии с текущими потребностями Заказчика;
 - перенастройка различных сценариев обработки вызовов в зависимости от дня недели, выходных и праздничных дней в соответствии с текущими потребностями Заказчика;
 - настройка отправки факса с любого рабочего места в соответствии с текущими потребностями Заказчика.

5.2. Требования к оказанию услуг по обновлению АТС

Обновление АТС должно обеспечивать:

Доработку функциональности АТС, бизнес-процессов, форматов данных в соответствии с изменениями рабочих процессов Заказчика и включает в себя:

- Настройка модуля SLP BLF (надстройка Asterisk, позволяющая назначать клавиши быстрого набора на телефонных аппаратах Digium);
- Интеграция АТС Asterisk со Skype;
- Настройка во Free PBX 2.11.0.38 в модуле «правила по времени» признака, если входящий вызов поступает за пределами установленного времени, обозначенного как рабочее, то входящий вызов должен сразу переадресовываться на установленный номер в «правилах по времени», игнорируя перечень абонентских номеров, заданных в модуле

«следуйте сюда», схема работы должна быть аналогичной как при использовании безусловной переадресации;

- Настройка системы защиты:
 - Настройка IPTables;
 - Настройка Fail2Ban;
 - Конфигурирование защиты dial plan.
- Установка и настройка модуля «Пропущенных вызовов с очереди» с индикацией совершенных действий над вызовом в течение дня;
 - Установку функциональных обновлений для АТС, включающих в себя:
 - Обновление текущей версии АТС Asterisk до версии Asterisk 11.6-cert4;
 - Обновление текущей версии Free PBX до версии Free PBX 2.11.0.38;
 - Обновление текущей версии Центра вызовов до версии ЦОВ v8.5.

Регламент проведения обновлений:

- получение пакетов обновлений осуществляется Исполнителем;
- установка обновлений и устранение ошибок установки осуществляется Исполнителем в не рабочее время (22:00 – 07:00 в рабочие дни, с 16:00 субботы до 07:00 понедельника по местному времени в месте нахождения Заказчика);
 - проведение функционального тестирования установленного обновления совместно Заказчиком и Исполнителем;
 - Исполнителем проводится актуализация эксплуатационной документации на АТС (в случае необходимости).

5.3. Порядок оказания услуг

Поддержка заявок по устранению ошибок в эксплуатации АТС, включая настройки АТС, консультационную и методическую помощь должна гарантировать качественное, своевременное и обязательное решение всех вопросов, связанных с эксплуатацией АТС и осуществляться Исполнителем ежедневно, с 09:00 до 18:00 часов в рабочие дни местного времени по месту нахождения Заказчика.

Услуги оказываются по заявке Заказчика. Заявкой считается электронное письмо с электронного почтового ящика Заказчика (admin@pkmiac.ru), отправленное на электронный адрес Исполнителя, а также письмо в бумажном виде или факсе, направленное в адрес Исполнителя.

Иные механизмы направления подачи заявки (скайп, телефонный звонок) не исключают необходимость обработки заявок вышеуказанными способами. До начала оказания услуг Исполнитель назначает сотрудников, ответственных за работу с Заказчиком и направляет Заказчику сведения, необходимые для организации процесса направления и обработки заявок Заказчика (адреса эл. почты для направления заявок, телефонные номера ответственных сотрудников, учетные данные системы обработки заявок и пр.).

Исполнитель обеспечивает поддержку всех компонентов АТС, а также всего ранее реализованного и установленного функционала.

Срок реагирования на заявку определяется в соответствии с уровнем приоритета согласно таблице ниже.

Приоритет	Статус заявки	Критерии заявок	Время реакции	Предельный срок выполнения заявки
Критический	Фатальный	Общая неработоспособность АТС, не связанная с изменениями форматов, каналов связи,	Не более 1 часа с момента подачи заявки (при сопровождении)	В течение 2х часов, после локализации проблемы должен быть

		<p>доработками внешних систем и сервисов, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - недоступность АТС или одной из подсистем; - невозможность авторизации по всем пользователям в системе; - отсутствие входящей/исходящей связи. <p>Производится откат АТС. Исполнитель обеспечивает сводку ошибочной версии, и версии в которой работали пользователи, до устранения ошибки</p>	заявки (звонком)	представлен вариант устранения её последствий. Устранение проблемы не более 3х часов с момента подачи заявки
Высокий	Критичный	<p>Неработоспособность ключевых функций АТС, не связанных с изменениями форматов, каналов связи, доработками внешних систем и сервисов, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проблемы интеграции по всем сервисам АТС; - неработоспособность бизнес-процессов; 	Не более одного рабочего дня с момента подачи заявки	2 рабочих дня с момента подачи заявки
Обычный	Обычный	<p>Неработоспособность отдельных функций АТС, не связанных с изменениями форматов, каналов связи, доработками внешних систем и сервисов, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ошибки в работе бизнес-процессов; 	Не более двух рабочих дней с момента подачи заявки	5 рабочих дней с момента подачи заявки
Низкий	Низкий	<p>Плановые изменения или обновления, не включающие в себя модификацию и развитие интерфейсов, сервисов и функций:</p> <ul style="list-style-type: none"> - форматов интеграции с внешними системами по отдельным сервисам; - ошибки в работе реализованного функционала, не 	Не более пяти рабочих дней с момента подачи заявки	15 рабочих дней и более (по согласованию) с момента подачи заявки

		влияющие прямо на работу АТС и функций.		
--	--	---	--	--

Приоритет указывается Заказчиком в момент направления заявки, по умолчанию приоритет считается средним. Исполнитель, при согласовании с Заказчиком, может изменить установленный Заказчиком приоритет задачи на основании ее анализа и критериев заявки, указанных в таблице. При выполнении заявки предельный срок исполнения может быть увеличен и согласован Заказчиком на основании официального письма Исполнителя.

Под сроком реагирования понимается количество рабочих часов, прошедших с момента получения исполнителем заявки, в течение которых назначенный специалист Исполнителя приступает к работе и, в зависимости от ситуации, дает первоначальные рекомендации по разрешению инцидента или запрашивает необходимые для более глубокой диагностики сведения. В течение этого срока Исполнитель обязан предоставить информацию о планируемых сроках и методах решения указанной в заявке задачи.

Предельный срок исполнения заявки подразумевает ее переход в статус исполнена. Заявка считается исполненной, если специалистами Исполнителя дан исчерпывающий и понятный ответ на запрос Заказчика, разъяснены детали функционирования, настройки и выполнения операций в работе АТС, подготовлены и установлены необходимые обновления АТС, устранены проблемы и ошибки, указанные в заявке.

5.4. Требования к документированию

Перечень разрабатываемых документов:

№	Наименование документа
1.	Журнал сопровождения АТС, включая разделы: <ul style="list-style-type: none"> • Консультирование и заявки • Обновление АТС

Функциональные, технические и качественные характеристики объекта закупки

1. Требования к качеству оказываемых услуг:

- Функционирование АТС Asterisk, установленной у Заказчика осуществляется 7 (семь) дней в неделю, 24 (двадцать четыре) часа в сутки, за исключением времени технологических перерывов, связанных с проведением профилактических работ на сети Заказчика;

- Все профилактические работы, работы по обновлению программного обеспечения АТС проводятся только по предварительному согласованию с Заказчиком;

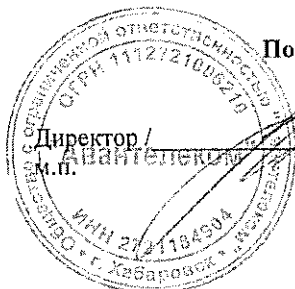
- Поддержка работоспособности АТС Asterisk производится круглосуточно силами Исполнителя;

- В случае продолжительных восстановительных работ, Исполнитель обязан согласовать время устранения неисправности с Заказчиком.

Требования к результатам закупки

Результатом закупки являются оказанные услуги по техническому сопровождению программной автоматической телефонной станции Asterisk в полном объеме в соответствии с требованиями настоящей Технической части. Оказанные услуги должны обеспечить работоспособное и актуальное состояние АТС.

/


 Поставщик
 Директор /
 м.п. / Д.Н. Городилов/


 Заказчик
 Директор /
 м.п. / М.В. Волкова /

Приложение 2 к договору
от «11» апреля 2017 г. № 7

Спецификация

№ п/п	Наименование Услуг	Единица измерения	Кол-во	Цена за ед., руб.	Стоимость, руб.
1	Техническое сопровождение программной автоматической телефонной станции Asterisk	месяц	6	7465,00	44 790,00
Итого:					44 790,00



Поставщик
ООО «Авантелеком»

Директор /
м.п.

/Д.Н. Городилов /

Директор
м.п.



Заказчик
ГАОУЗ «ГПС МИАЦ»

/ Волкова М.В. /