

От 28.01.2026 № 14-43/26

По списку рассылки

ЗАПРОС О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ЦЕНОВОЙ ИНФОРМАЦИИ

Автономная некоммерческая организация «Цифровой аудит» (далее – АНО «Цифровой аудит») планирует провести закупку права использования программного обеспечения (далее – ПО) на условиях простой (неисключительной) лицензии, выполнение работ по его развертыванию и пусконаладке и поставку сертификата вендорской поддержки в соответствии с Техническим заданием (приложение № 1).

Предполагаемые сроки проведения закупки: февраль 2026 года.

Просим предоставить информацию о ценах и условиях предоставления прав, выполнения работ, поставки сертификата вендорской поддержки ПО, указанных в Техническом задании, по форме, предусмотренной приложением №2.

Предложение должно содержать: срок действия предлагаемой цены; расчет цены, включая любые расходы, затраты и вознаграждения в связи с исполнением договора; цену за единицу лицензии, работ, сертификата, общую стоимость договора на условиях, указанных в Техническом задании.

Предоставленная информация должна быть заверена подписью лица, ответственного за предоставляемую информацию в соответствии с принятым в организации порядком подписания документов, содержащих ценовую информацию и условия исполнения принятых в соответствии с данной ценовой информацией обязательств и подтверждена печатью организации в случае ее наличия. Ответственность за недостоверность информации в КП и (или) документов, включенных в КП, за действия, совершенные на основании указанных информации и (или) документов, несет организация, предоставившая КП.

Ответ прошу направить с использованием электронной торговой площадки или на адрес электронной почты: zakupki_ano@da.gov.ru не позднее 11:00 (по московскому времени) 03.02.2026.

Обращаем Ваше внимание, что настоящий запрос направлен исключительно с целью сбора информации о стоимости закупки, не является извещением о проведении закупки, офертой или публичной офертой и не влечет за собой возникновения каких-либо обязательств для сторон.

Приложения:

1. Приложение № 1 Техническое задание на 12 л.;
2. Приложение № 2 Форма предоставления коммерческого предложения на 1 л.

Руководитель Управления закупок

М.В. Жигунова

**Ю.С. Пыленок**

Техническое задание на предоставление права использования программного обеспечения на условиях простой (неисключительной) лицензии, выполнение работ по его развертыванию и пусконаладке и поставку сертификата вендорской поддержки

1. Термины и определения

Сублицензиат – Счетная палата Российской Федерации

ПО – программное обеспечение, поименованное в Таблице 1 настоящего Технического задания

ТЗ – настоящее Техническое задание

ГК – Государственный контракт от 30 мая 2025 г. № 19д-25-3609, заключенный между Заказчиком и Сублицензиатом

ТЗ ГК – Техническое задание ГК

ГИС ЕЦП - государственная информационная система «Единая цифровая платформа «Цифровой аудит» Счетной палаты Российской Федерации»

ГИС ЕЦП-1 – 1-я очередь государственной информационной системы «Единая цифровая платформа «Цифровой аудит» Счетной палаты Российской Федерации»

2. Спецификация предоставляемого ПО

Подрядчик обязуется предоставить на условиях простой (неисключительной) лицензии право использования ПО в соответствии с требованиями ТЗ (спецификация ПО приведена в таблице 1) и правом передачи прав на ПО Сублицензиату.

Таблица 1. Спецификация ПО

№	Наименование ПО, в отношении которого предоставляется право использования, артикул (при наличии)	Версия	Наименование вида лицензий / Роль	Объем предоставляемых прав (количество лицензий, шт., тип лицензии именная / конкурентная)	Срок действия лицензий (с даты предоставления лицензий)
1	Process Mining от Сбера	2.10.3	Администратор	1 именная	бессрочная, на срок действия исключительных прав
			Аналитик	5 именная	
			Бизнес-пользователь	10 именная	

3. В рамках предоставленного права использования ПО Подрядчик предоставляет:

- Лицензии на использование ПО, удовлетворяющие требованиям ТЗ;
- Документацию по установке и эксплуатации ПО;
- Описание программного обеспечения;
- Руководство пользователя;
- Руководство администратора;
- Доступ к обновлениям ПО в течение периода, указанного в требованиях ТЗ.

4. Объем передаваемых прав (способы использования ПО):

Право использования, предоставляемое Заказчику, включает право использовать ПО (в том числе исправления ПО (patches), обновления ПО (upgrade) и обновленные версии ПО (updates)) на территории Российской Федерации следующими способами:

- воспроизведение ПО (в том числе исправления ПО (patches), обновления ПО (upgrade) и обновленные версии ПО (updates)), ограниченное правом записи ПО, инсталляции, копирования и запуска без ограничения по количеству пользователей;
- загрузка ПО, загрузка исправлений (patches), обновлений ПО (upgrade) обновленных версий ПО (updates) с использованием сети Интернет, в том числе для осуществления загрузки установочного дистрибутива ПО, исправлений ПО (patches) и обновлений ПО (upgrade)/обновленных версий ПО (updates);
- использование ПО, исправлений ПО (patches) и обновленных версий ПО (upgrade)/обновленных версий ПО (updates) обычным способом в соответствии с функциональным назначением ПО;
- изменение интерфейсов и параметров ПО (UI) для адаптации под специфические требования Заказчика и Сублицензиата, при условии сохранения целостности исходного кода.

- создание резервных копий ПО, исправлений (patches), обновлений ПО (upgrade) и обновленных версий ПО (updates) для обеспечения бесперебойной работы.
- осуществление администрирования ПО в рамках предоставленных Подрядчиком возможностей;
- адаптация ПО;
- интеграция ПО с другими программными ПО и системами, в соответствии с технической документацией;
- проведение тестирования функционала и безопасности ПО, включая исправления (patches), обновления (upgrades), обновленные версии ПО (updates), перед их внедрением в продуктивную среду;
- использование документации, входящей в состав ПО, включая руководства пользователя и администратора;
- проведение консультационных мероприятий для персонала по работе с ПО и его исправлениями (patches), обновлениями (upgrades), обновленными версиями ПО (updates);
- осуществление иных прав пользователя в соответствии со статьей 1280 Гражданского кодекса Российской Федерации;
- предоставление права использования ПО в порядке сублицензирования в пределах объема всех прав, предоставленных Заказчику Подрядчиком Сублицензиату.

Заказчик вправе использовать ПО (в том числе исправления ПО (patches), обновления ПО (upgrade) и обновленные версии ПО (updates)) в целях оказания услуг Сублицензиату. Исправления ПО (patches), обновления ПО (upgrade) и установка обновленных версий ПО (updates) производятся только Подрядчиком.

Неисключительные права в виде неисключительной лицензии на использование ПО передаются Заказчику и будут сублицензированы Российской Федерации в лице Счетной палаты Российской Федерации без права передачи прав на ПО третьим лицам, за исключением случаев сублицензирования, необходимого в рамках функционирования (эксплуатации), передачи и развития (модернизации) ГИС ЕЦП.

Заказчик вправе использовать ПО (в объеме согласно настоящему разделу ТЗ) в рамках исполнения обязательств по государственным контрактам, заключенным с Сублицензиатом.

Сублицензиат имеет право использовать ПО, не ограничивающем права Сублицензиата, в том числе на доработку, передачу, развитие ГИС ЕЦП. Сублицензиат имеет право без ограничений использовать функциональные возможности ПО, включая встроенные механизмы настройки и кастомизации, а также использовать предоставляемое ПО в рамках эксплуатации (функционирования) и модернизации (развития) ГИС ЕЦП.

Подрядчик предоставляет гарантию, что функционал каждой самостоятельной версии ПО (в том числе исправления ПО (patches), обновления ПО (upgrade) и обновленные версии ПО (updates)) не зависит от последующих обновлений, не влияет на работоспособность установленной версии ПО.

Также Подрядчик предоставляет следующие гарантии и заверения в отношении ПО:

ПО подвергалось тестированию в объеме:

- Дистрибутив ПО;
- Стенд с установленным и настроенным ПО/инструкция по установке;
- Документация разработчика ПО, связанная с реализацией процессов безопасной разработки ПО (Руководство по безопасной разработке программного обеспечения, Регламенты осуществления процессов разработки безопасного ПО);
- Документация на ПО (модель угроз, описание поверхности атаки, описание архитектуры, включающее назначение ПО и сценарии его использования);
- Описание среды функционирования; ограничения и указания по применению;
- Результаты проведения тестирования (статический анализ; анализ заимствованных компонентов; динамический анализ, включая фаззинг-тестирование;
- Функциональное тестирование, нефункциональное тестирование (тестирование на проникновение);
- Анализ влияния на безопасность ПО неустраненных ошибок;
- Перечень заимствованных компонентов (в машиночитаемом формате);
- Документация, поставляемая с ПО (эксплуатационная документация: руководство администратора, руководство пользователя; иная документация).

Подрядчик обязуется устранить уязвимости критического и высокого уровня опасности в соответствии с положениями приказа ФСТЭК России от 11.04.2025 № 117 «Об утверждении Требований о защите информации, содержащейся в государственных информационных системах, иных информационных системах государственных органов, государственных унитарных предприятий, государственных учреждений» или предложить компенсирующие меры:

- в отношении уязвимостей критического уровня опасности – предложение компенсирующих мер, не требующих изменения исходного кода, не более 24 часов, срок устранения на уровне исходного кода – не позднее 10 рабочих дней,

- в отношении уязвимостей высокого уровня опасности – предложение компенсирующих мер, не требующих изменения исходного кода, не более 7 календарных дней, срок устранения на уровне исходного кода – не позднее 45 рабочих дней,

в случае, если такие уязвимости обнаружены Заказчиком в ПО, право использования которого передается в рамках договора, в процессе проверки/установки/настройки/интеграции/использования ПО от момента передачи прав Заказчику и до 31.12.2026.

5. Правообладатель ПО

Обладателем исключительного права на ПО (правообладатель) является компания публичное акционерное общество «Сбербанк России» (ИНН 7707083893, ОГРН 1027700132195).

6. Требования к набору функций ПО

ПО в составе модуля «Анализ исполнения процессов» подсистемы управления интеграцией и технологическими сервисами ЕЦП-1 должно предоставлять возможность сбора данных о бизнес-процессах из различных источников, находящихся в информационных системах Сублицензиата, путем настройки интеграции с такими источниками.

Рассматриваемый модуль с помощью предоставляемой лицензии на ПО должен:

- 1) Позволять вести каталог бизнес-процессов, в т.ч. с возможностью синхронизации данного каталога с внешними источниками.

- 2) Обеспечивать проведение анализа собранных данных для выявления закономерностей и тенденций.

- 3) Позволять визуализировать данные по бизнес-процессам в виде графиков и диаграмм для выявления проблемных мест в исполнении бизнес-процессов.

- 4) Позволять вести анализ неограниченного числа бизнес-процессов.

- 5) Позволять прогнозировать исполнение бизнес-процесса на основе исторических данных.

- 6) Позволять настраивать отчетность по исполнению бизнес-процессов в виде графиков, диаграмм, таблиц.

- 7) Позволять разделять в соответствии с ролевой моделью области видимости данных по анализу бизнес-процессов.

- 8) Позволять вносить изменения в настроенные модели бизнес-процессов, осуществлять замеры измененных моделей и проводить сравнение с предыдущим состоянием бизнес-процесса для оценки эффективности проводимых изменений.

Дополнительно функционалом ПО должны быть обеспечены:

- Возможность автоматического восстановления бизнес-процесса в виде графа на основе информационных следов в информационных системах без использования ручного труда или наличия формализованной модели восстанавливаемого процесса;

- Возможность проведения анализа различий между сценариями исполнения бизнес-процессов в различных срезах;

- Наличие инструментов анализа параметров и атрибутов процесса в виде интерактивных графиков и таблиц, включая динамики, рейтинги, графики распределения, круговые, столбиковые, линейные диаграммы, корреляции, BPMN, пузырьковые диаграммы, тепловые карты, дерево, Sankey chart, плоские и сводные таблицы;

- Наличие встроенного инструмента настройки автоматического преобразования исходных данных о процессе в стандартизованный поток событий процесса;

- Наличие программных адаптеров для импорта данных как из текстовых файлов с цифровыми следами процесса, так из протоколов работы информационных систем и их пользователей, сохранённых в промышленных СУБД;

- Наличие скриптового языка, позволяющего производить обработку, обогащение и очистку загружаемых цифровых следов процессов;

- Наличие средств анализа данных цифровых следов бизнес-процессов без разработки аналитических витрин для конечных бизнес-пользователей;
- Наличие готовых метрик, позволяющих сразу построить готовое исследование в формате low code/no code;
- Обновление данных для перестройки графа бизнес-процесса и его сценариев должно происходить по расписанию, без ручного труда;
- Возможность интеграции с несколькими источниками данных / ИС;
- Возможность инкрементальной загрузки данных;
- Возможность проведения замеров скорости реализации бизнес-процесса от начала до конца процесса, между двумя последовательными шагами бизнес-процесса;
- Возможность расчета количественных, временных, финансовых КПЭ бизнес-процесса;
- Возможность динамической фильтрации бизнес-процесса по значениям атрибутов (например, все варианты процесса за определенный период по определенной услуге);
- Возможность динамической фильтрации бизнес-процесса по определенным активностям (например, все варианты процесса, где есть определенный шаг, но нет другого определенного шага);
- Возможность динамической фильтрации бизнес-процессов по экземплярам процесса;
- Возможность динамической фильтрации бизнес-процессов по количеству операций в пути;
- Возможность динамической фильтрации бизнес-процессов по заикленным путям;
- Возможность динамической фильтрации бизнес-процессов по периодам исследования;
- Возможность динамической фильтрации бизнес-процессов по выставлению последовательности в операциях;
- Возможность задавать гранулярность на графиках;
- Возможность кастомизации фильтрации;
- Возможность получения аналитики по выбранному событию в различных срезах;
- Возможность динамической фильтрации по пути прохождения (например, все варианты процесса, где есть переход от определенного шага к определенному шагу);
- Возможность динамической фильтрации по времени прохождения (например, выбор вариантов, где длительность между указанными шагами процесса более заданного периода);
- Возможность многофакторной фильтрации вариантов исполнения процесса для целей анализа по различным наборам атрибутов и показателей;
- Возможность выбора только определенной области процесса (установка фильтров по составу событий);
- Обеспечение доступа из модели процесса к исходным данным, по которым был сформирован бизнес-процесс, сценарий процесса (детализация данных до уровня кейса - объект, который анализируется в процессе, и уровня активности - шаг процесса, отдельная операция с данным объектом в процессе);
- Возможность проведения замеров скорости реализации бизнес-процесса между произвольными шагами процесса;
- Возможность контроля времени исполнения бизнес-процесса на основе нормативов SLA;
- Возможность выгрузки результатов аналитики в следующие файловые форматы: excel, pdf, csv;
- Возможность загрузки или создания эталона выполнения бизнес-процесса (в виде цепочки событий) и автоматического сравнения с as is;
- Возможность автоматического сравнения между графами, с визуальным представлением, в виде «что, если»;
- Возможность загрузки или создания эталона выполнения бизнес-процесса (в виде bpmn схемы) и автоматического сравнения с as is;
- Автоматизированный контроль соответствия процессов эталонным моделям процесса;
- Возможность динамической фильтрации по количеству повторяющихся активностей в процессе (например, все варианты, где более чем 2 раза выполняется один и тот же шаг процесса);
- Возможность работы с обезличенными данными (скрытие атрибутов, определенных аналитик) и настройкой разграничения доступа к таким данным;
- Возможность фильтрации загруженного в платформу атрибутивного состава бизнес-процесса с возможностью применения данных фильтров на все реализованные панели анализа в рамках аналитического отчета;
- Наличие преднастроенного шаблона исследования;

- Возможность детальной настройки и кастомизации преднастроенного шаблона разработчиками аналитических витрин, включая меню, использование расположения компонентов по координатным сеткам, шрифты, цвета, и т.д.;
- Возможность написания пользовательских метрик в режиме по code / low code;
- Возможность использования расширенного редактора метрик с помощью встроенного языка;
- Возможность организации процесса разработки одного проекта и аналитической витрины несколькими аналитиками/разработчиками;
- Возможность организации нескольких сред разработки, тестирования отдельно от промышленной среды;
- Возможность использования скриптовых языков программирования для реализации математических функций и моделей. В т.ч. для построения прогнозных отчетов;
- Наличие средств отладки, профилирования и оптимизации производительности работы средств анализа;
- Наличие ML моделей, с возможностью обработки больших данных, а также помощи бизнес-аналитику в поиске принятия решения, а именно:
 - Определение степени факторов влияния на заданную метрику
 - Построение цепочки факторов, влияющую на успешность процесса
 - Алгоритм автоматического выявления уязвимости в процессах, который находит инсайты для этапов процесса
 - Предсказание будущей структуры бизнес-процесса
 - Поиск счастливого пути для достижения «успешного» этапа в процессе
 - Кластеризация текстовых полей в похожие по смыслу группы
 - Кластеризация схожих по смыслу этапов операций в единый этап
 - Автоматический отчет в виде презентации с готовыми визуализациями, метриками и выводами.
- Средства анализа баланса нагрузки между пользователями (исполнителями бизнес-процесса), выполняющими конкретный шаг процесса;
- Возможность добавления КПЭ (например, количественные, временные, финансовые) и автоматический перерасчет данного КПЭ для всех шагов бизнес-процесса;
- Возможность выделения активностей процесса различными цветами в зависимости от настраиваемых условий;
- Возможность визуализации вариантов исполнения одного процесса разными различными подразделениями Компании на одном дашборде, с автоматической подсветкой различий в исполнении;
- Возможность записывать комментарии в исследование;
- Возможность группировки графа процесса по категориальному признаку, для сравнения категорий внутри процесса;
- Возможность настроить граф, для визуального отображения bottle neck;
- Реализация симуляции влияния потенциальных изменений в разрезе изменения длительности шагов процесса и процесса в целом. Результаты симуляции представлены в виде метрик времени исполнения каждого из шагов процесса, а также изменения количественных показателей.

7. Дополнительные требования к характеристикам ПО.

ПО должно быть работоспособно в окружении следующих прикладных/системных продуктов:

- СУБД Postgres Pro Certified;
- СУБД Arenadata QuickMarts;
- Яндекс браузер для организаций. Версия 25.6.0.2365 corp (64-bit) или выше;
- Астра Линукс Воронеж 1.8;
- Avanpost FAM.

Требования к удобству использования ПО:

- Интуитивный интерфейс системы управления с понятной навигацией;
- Детальная документация по работе с системой;
- Система подсказок и обучающих материалов для пользователей;
- Логичная структура меню и панелей управления.

Требования к надежности ПО:

- Тестирование всех критических функций;

- Обработка ошибок без потери данных;
- Автоматическое восстановление после сбоев;
- Контроль целостности данных.

Требования к операционной среде установки ПО (обеспечивает Заказчик):

	CPU	RAM	HDD
Сервер приложений (СП)	8	16	60
Сервер СУБД Postgres Pro Certified	2	4	100
Сервер СУБД Arenadata QuickMarts	8	32	100
Управляющий узел ansible (CI / CD)	2	4	60

8. Требования к безопасности ПО

ПО должно отвечать требованиям качества, а также иным требованиям сертификации, безопасности (нормам и правилам, государственным стандартам и т.п.), если такие требования предъявляются законодательством Российской Федерации и ГК.

Список минимальных требований к безопасности ПО:

- Шифрование данных при передаче между компонентами ГИС ЕЦП;
- Журналирование всех действий пользователей;
- Защита от несанкционированного доступа.

Требования к доступности:

Коэффициент доступности ПО в составе модуля «Анализ исполнения процессов» должен за каждый месяц должен составлять не менее 0.95.

9. Условия и порядок выполнения работ

Требования к составу выполняемых работ, а также их результатам:

- Подготовка плана выполнения работ по установке ПО;
- Консультирование по установке необходимого системного ПО и его компонентов в составе:

	CPU	RAM	HDD
Сервер приложений (СП)	8	16	60
Сервер СУБД Postgre Pro	2	4	100
Сервер СУБД Arenadata QuickMarts	8	32	100
Управляющий узел ansible (CI / CD)	2	4	60

- Консультирование (в т.ч. в письменной форме) по настройке ПО для случаев его переноса на другие стенды силами Заказчика;
- Работы по развертыванию и пусконаладке ПО на стенде Заказчика;
- Подготовка Программы и методики проверки работ развертывания, пусконаладки ПО и работоспособности ПО и проведение проверки работ и работоспособности ПО;
- Оформление и подписание протокола проверки работ развертывания, пусконаладки ПО и работоспособности ПО;
- Подготовка и проведение инструктажа сотрудников Заказчика.

Обязанности Подрядчика:

- Ответственность за качество выполненных работ;
- Соблюдение сроков выполнения;
- Достоверность и качество предоставленной документации;
- Соответствие результатов работ требованиям ТЗ;
- Сохранность оборудования и данных Заказчика.

Этапность выполнения работ:

Подготовительный этап:

- Провести проверку предоставленных Заказчиком доступов к оборудованию;
- Выполнить обследование оборудования на соответствие техническим требованиям;
- Проверить предоставленные схемы развертывания и нефункциональные требования;
- Разработать план выполнения работ развертывания ПО;
- Подготовить план инструктажа сотрудников Заказчика;
- Подготовить программу и методику проверки работ развертывания, пусконаладки и работоспособности ПО.

Этап развертывания:

- Выполнить развертывание и пусконаладку ПО на оборудовании Заказчика;
- Провести консультирование по базовой настройке ПО;
- Обеспечить соответствие настроек согласованным требованиям ТЗ;
- Реализовать общую настройку для обеспечения работоспособности ПО.

Этап тестирования:

- Провести проверку выполненных работ по развертыванию, пусконаладке и работоспособности ПО на основании Программы и методики проверки работ развертывания, пусконаладки и работоспособности ПО, подготовленной Подрядчиком;
- Провести документирование результатов проверки;
- Устранить выявленные несоответствия;
- Реализовать изменения настроек, а также предоставить консультации (при необходимости).

Документационное обеспечение:

- По итогам выполненных работ Подрядчик осуществляет разработку отчетной документации:
 - Программа и методика проверки работ развертывания, пусконаладки ПО и работоспособности ПО;
 - Протокол проверки выполненных работ развертывания, пусконаладки ПО и работоспособности ПО;
- Актуализированная документация по установке и эксплуатации ПО.

Обучающий этап:

- Провести первичный инструктаж сотрудников Заказчика;
- Передать документацию.

Документация может предоставляться как в бумажном, так и/или в электронном виде, включая отправку по электронной почте на адрес ответственного сотрудника Заказчика (будет уточнен в рабочем порядке).

Место выполнения работ

Выполнение работ Подрядчиком осуществляется:

- Очно в офисе Заказчика;
- Посредством удаленного доступа.

10. Условия и описание сертификата вендорской поддержки

Сертификат вендорской поддержки (товар) предоставляет Заказчику право получения услуг, перечень и описание которых содержатся в настоящем ТЗ.

Описание сертификата вендорской поддержки (далее также – Сертификат)

Держатель Сертификата (наименование, ИНН)	Программный продукт	Режим оказания услуг по сертификату	Срок активации Сертификата (не позднее)	Срок оказания услуг по сертификату (с даты активации Сертификата)	Объем услуг по сертификату в ед. измерения Лицензий поддерживаемого Программного продукта
АНО «Цифровой аудит» ИНН: 9704252434	Process Mining от Сбера	5x8 (в рабочее время)	Дата подписания сторонами акта сдачи-приемки выполненных работ	Период с даты активации Сертификата по 01.12.2026	1 лицензия с ограничением количества пользователей: 1 администратор 5 аналитиков 10 бизнес – пользователей

Требования к составу услуг, оказываемых по сертификату вендорской поддержки

- Предоставление обновлений ПО, не связанных с устранением дефектов ПО, в рамках гарантийной поддержки (релизные обновления) в соответствии с релизной политикой вендора;
- Консультирование Заказчика по вопросам, возникающим в ходе использования ПО;
- Адаптация релизных обновлений ПО по запросу Заказчика в инфраструктуре Счетной палаты Российской Федерации (1 стенд продуктивной среды).

Порядок оказания услуг по консультированию и по адаптации релизных обновлений ПО.

При необходимости оказания указанных услуг Заказчик обращается в систему Подрядчика с заявкой на оказание услуг с подробным описанием требуемых действий. Ответственность за своевременное предоставление Заказчику доступа в систему Подрядчика лежит на Подрядчике.

Подрядчик производит оценку сроков выполнения заявки Заказчика и указывает такой срок Заказчику.

В случае согласования срока Заказчиком Подрядчик приступает к оказанию услуги.

Подрядчик несет обязанность по исполнению заявки и приступает к исполнению заявки с момента согласования сторонами срока исполнения такой заявки.

Период пользования услугами по сертификату вендорской поддержки

Период пользования услугами по сертификату - с даты активации сертификата Заказчиком в течение срока оказания услуг по Сертификату.

Место использования сертификата вендорской поддержки

– Удаленно через личный кабинет на сайте Подрядчика.

Время использования сертификата вендорской поддержки

Использование Сертификата осуществляется в рабочее время – период времени с 9:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни. Рабочий день – все календарные дни, за исключением выходных, нерабочих и нерабочих праздничных дней, установленных законодательством Российской Федерации на всей территории Российской Федерации и (или) актами органов власти г. Москвы на территории г. Москвы.

11. Условия гарантии.

I. Обязательства в рамках гарантии на ПО.

I.1. В рамках гарантийной поддержки ПО и в течение срока гарантийной поддержки ПО Подрядчик обязуется

I.1.1. устранять Дефекты

I.1.2. подключаться к разрешению Инцидентов, вызванных Дефектами.

I.2. **Дефект** – повторяющееся или продолжающееся воспроизводимое состояние, при котором в работе ПО наблюдается отклонение от функционала, указанного в Документации на ПО или ТЗ (договоре), при наличии документального подтверждения существования такого отклонения (наличие журнальных файлов, копий экранов, содержащих сообщение об ошибке и дополнительные сведения). При этом не могут быть отнесены к Дефектам отклонения от требований, указанных в Документации на ПО или ТЗ (договоре), если они являются результатом:

I.2.1. неправильного использования ПО и/или ошибок лиц, осуществляющих эксплуатацию ПО;

I.2.2. неправильной настройки ПО и/или программного обеспечения сторонних производителей, не входящего в состав ПО, но используемых совместно с ними;

I.2.3. любых сбоев в работе оборудования и любых сбоев программного обеспечения сторонних производителей, не входящего в состав ПО, но используемых совместно с ними;

I.2.4. использования аппаратных ресурсов оборудования в количестве или качестве, не соответствующем условиям ТЗ (договора);

I.2.5. использования оборудования и программного обеспечения сторонних производителей, отличающегося от указанного в ТЗ (договоре);

I.2.6. действия обстоятельств непреодолимой силы;

I.2.7. внесения изменений в параметры, процедуры, пункты меню, экранные формы, объекты ПО без согласования с Подрядчиком, за исключением случаев, допускаемых штатным функционалом ПО.

I.3. **Инцидент** – незапланированное прерывание или снижение качества (включая доступность и производительность) осуществления операций посредством ПО на аппаратных средствах пользователя.

I.4. **Обходное решение** – способ существенного уменьшения или устранения влияния Инцидента, для которого в текущий момент времени не доступно полное разрешение.

I.5. **Время реакции** – период времени с момента приглашения Заказчиком работника Подрядчика для участия в телефонной конференц-связи (ТКС) с предоставлением необходимых данных для подключения до момента подключения работника Подрядчика к запрошенному ТКС, исчисляемый в рамках установленного для гарантийной поддержки режима реагирования на запросы в систему Подрядчика.

I.6. Исправление Дефектов осуществляется путем выпуска Исправляющих Обновлений - новых версий ПО, содержащих исправление Дефекта, а равно, по выбору Подрядчика, программных средств, предназначенных для автоматизированного устранения Дефекта развернутого ПО (патч).

I.7. Гарантийные обязательства исполняются дистанционно без выезда работников Подрядчика к Заказчику.

I.8. Процесс оказания Гарантийной поддержки ПО.

I.9. В течение срока Гарантийной поддержки Заказчик при необходимости оказания

Гарантийной поддержки заводит запросы в систему Подрядчика (Запросы на Гарантийную поддержку):

I.9.1. в случае возникновения Дефектов при использовании Программных продуктов - Запросы на устранение Дефекта;

I.9.2. в случае возникновения Инцидентов при использовании Программных продуктов - Запросы на подключение к Инцидентам.

I.10. При формировании Запроса Заказчик обязан явно указать в Запросе название и версию ПО и, при необходимости, входящие в нее функциональные подсистемы.

I.11. Течение Срока устранения Дефекта и предоставления Обходного решения приостанавливается на период с момента направления Подрядчиком Заказчику запроса на предоставление информации, необходимой для устранения Дефекта, до момента получения Подрядчиком от Заказчика запрошенной информации в полном объеме, а также, в отношении Дефектов, на период с момента получения Подрядчиком Исправляющего Обновления до направления Заказчиком Подрядчику посредством системы Подрядчика итогов тестирования Исправляющего Обновления.

I.12. Уровень оказания гарантийной поддержки ПО в части устранения Дефектов.

Приоритет Дефекта (в зависимости от степени влияния)	Срок устранения Дефекта
Критический	не более 10 рабочих дней
Высокий	не более 45 рабочих дней
Средний	не более 80 рабочих дней
Низкий	не более 120 рабочих дней

Критерии приоритизации Дефектов	
Приоритет Дефекта (в зависимости от степени влияния)	Описание
Критический	Повреждение или разрушение операционной системы. Повреждение структуры базы данных или потеря данных в определенных таблицах. Невозможна дальнейшая работа или запуск программы. Зависание программы или компьютера, а также вызывающий критическую ошибку ОС. Невозможно дальнейшее использование основной функциональности. Для примера – загрузка данных, построение графа.
Высокий	Затруднено или невозможно дальнейшее использование какой-либо функциональности, после определенной последовательности действий Затруднено или невозможно дальнейшее использование какой-либо функциональности. Проявляется часто, не имеет четкой последовательности действий Искаженный внешний вид пользовательского интерфейса в Web проектах при использовании версий Web-browser'ов.
Средний	Появление неправильных сообщений или отсутствие требуемых. Искаженный внешний вид пользовательского интерфейса, который затрудняет работу пользователя, но оставляет возможность работы с программой.
Низкий	Искаженный внешний вид пользовательского интерфейса, который затрудняет работу пользователя. Для примера – ошибки правописания, неточная прокрутка и т.д.

I.13. Уровень оказания гарантийной поддержки ПО в части подключения к разрешению Инцидентов, вызванных Дефектами.

ПО	Держатель Сертификата, (наименование, ИНН)	Сроки подключения к разрешению Инцидентов, вызванных Дефектами (по приоритету)			
		Показатель	Крит.	Выс.	Средн.
Process Mining от Сбера	АНО «Цифровой аудит» ИНН: 9704252434	Время реакции	2 рабочих часа	2 рабочих часа	4 рабочих часа
		Обходное решение	5 рабочих дней	5 рабочих дней	10 рабочих дней

Критерии приоритизации Инцидентов, вызванных Дефектами.	
Приоритет Инцидента (в зависимости от степени влияния)	Описание
Критический	Пользователь полностью или существенно не может продолжать работу с Программным продуктом. Нет обходного решения.
Важный	Важная функциональность Программного продукта недоступна. Пользователь может продолжать работать, но производительность существенно снижена.
Высокий	Важная функциональность Программного продукта недоступна, однако доступно обходное решение; или не критическая функциональность Программного продукта недоступна. Производительность Пользователя не существенно понижена.
Средний	Нет влияния на деятельность – уточнение документации или прочий запрос.

Режим реагирования на обращения в систему Подрядчика (для Дефектов и Инцидентов, вызванных Дефектами)
8x5: В рабочее время, 5 дней в неделю, не включая выходные и нерабочие праздничные дни в соответствии с законодательством Российской Федерации.

I.14. Порядок контроля гарантийной поддержки.

I.14.1. Подрядчик обязуется поддерживать фактический уровень гарантийной поддержки в течение каждого квартала действия гарантийной поддержки (далее в настоящем приложении – «Отчетный период») на уровне не ниже 95%.

I.14.2. Фактический уровень гарантийной поддержки рассчитывается за Отчетный период по всему ПО совместно. К расчету за Отчетный период принимаются все Запросы, закрытые в таком Отчетном периоде.

I.14.3. Значение фактического уровня гарантийной поддержки рассчитывается по следующей формуле: $(1 - (F/A)) * 100$, где F – количество выполненных в Отчетном периоде Запросов с нарушением контрольных сроков исполнения, A – общее количество выполненных Запросов за Отчетный период. Значения подставляются согласно данным системы Подрядчика.

I.14.4. При недостижении целевого уровня гарантийной поддержки в Отчетном периоде Подрядчик обязуется выплатить Заказчику по его требованию неустойку в размере:

- 5 % от суммы, определяемой как 1/8 стоимости лицензионного вознаграждения в отношении ПО, при значении фактического уровня оказания услуг за такой Отчетный период меньше 95 %, но выше 90 %; или
- 10 % от суммы, определяемой как 1/8 стоимости лицензионного вознаграждения в отношении ПО, при значении фактического уровня оказания услуг за такой Отчетный период меньше или равном 90 %.

II. Обязательства в рамках гарантии на работы и услуги по адаптации релизных обновлений ПО.

II.1. В рамках гарантии на работы и услуги по адаптации релизных обновлений ПО в течение гарантийного срока на работы/услуги Подрядчик обязуется устранять возникшие по его вине недостатки результатов работ/услуг.

II.2. В случае выпуска Подрядчиком в рамках договора исправляющего обновления в связи с Дефектом ПО, в рамках гарантийных обязательств в отношении работ Подрядчик обязуется произвести развертывание и пусконаладку исправляющего обновления ПО на 1 стенде продуктивной среды.

II.3. В случае выявления недостатков работ/услуг Заказчик уведомляет Подрядчика о выявленных недостатках, после чего сторонами согласуется срок выполнения Подрядчиком действий по устранению таких недостатков.

II.4. Подрядчик обязуется устранять возникшие по его вине недостатки результатов работ/услуг в срок, согласованный Сторонами.

12. Общие условия

12.1. Сроки предоставления прав использования ПО, выполнения работ, передачи товара

Право использования ПО считается предоставленным Заказчику с даты подписания Сторонами Акта на предоставление права использования программного обеспечения на условиях простой (неисключительной) лицензии (далее – Акт на ПО).

Подрядчик не позднее 10.03.2026, передает Заказчику по адресу: Москва, ул. Летниковская, дом 2, стр. 3, подписанный и заверенный оттиском печати со своей стороны Акт на ПО в 2 (Двух) экземплярах.

Не позднее даты передачи Акта на ПО и в месте его передачи Подрядчик должен передать Заказчику документ на бумажном носителе или на электронном носителе, содержащий состав лицензии ПО и дистрибутив для установки.

Сроки выполнения работ: не позднее 31.03.2026.

Подписанный Подрядчиком Акт передачи сертификата вендорской поддержки предоставляется Заказчику в дату окончания выполнения работ Подрядчиком.

Подписанный Акт передачи сертификата вендорской поддержки не является первичным документом в целях приемки и оплаты сертификата, служит исключительно для фиксации даты предоставления Заказчику товара.

Передача сертификата вендорской поддержки осуществляется Подрядчиком Заказчику на бумажном носителе или в электронном виде, в том числе посредством использования личного кабинета на сайте Подрядчика.

Активация сертификата вендорской поддержки (дата начала его действия) – дата подписания Акта на работы. До даты активации сертификата Подрядчик не несет каких-либо обязанностей по сертификату.

12.2. Порядок и сроки приемки

Заказчик осуществляет приемку права использования ПО и подписание Акта на ПО в дату приемки выполненных работ, а именно в дату подписания Сторонами Акта на работы, и возвращает Подрядчику 1 (Один) экземпляр Акта на ПО или представляет письменный мотивированный отказ от подписания Акта на ПО с указанием причин отказа и сроков их устранения.

В случае получения от Заказчика мотивированного отказа, Подрядчик обязуется в срок, установленный Заказчиком, но не позднее 10 (Десяти) рабочих дней со дня направления им мотивированного отказа, устранить указанные недостатки без дополнительной оплаты со стороны Заказчика. Повторное подписание Акта на ПО производится в порядке, установленном настоящим разделом ТЗ в срок, не превышающий 10 (десять) рабочих дней с даты устранения недостатков.

Факт приемки выполненных работ подтверждается путем подписания сторонами Акта сдачи-приемки выполненных работ (далее – Акт на работы).

В дату окончания выполнения работ, Подрядчик предоставляет Заказчику в письменной форме 2 (Два) экземпляра подписанного Подрядчиком Акта на работы.

Заказчик осуществляет приёмку выполненных работ по договору не позднее 20.04.2026, и в случае их принятия подписывает и направляет Подрядчику в письменной форме 1 (Один) экземпляр подписанного обеими сторонами Акта на работы. В случае если Заказчик имеет претензии по объему, сроку и качеству выполненных Подрядчиком работ, Заказчик в письменном виде предоставляет Подрядчику мотивированный отказ от подписания Акта на работы в указанный срок.

В случае мотивированного отказа Заказчика от подписания Акта на работы, не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты получения мотивированного отказа обе Стороны совместно составляют двухсторонний акт с перечнем выявленных несоответствий и сроков их безвозмездного устранения Подрядчиком. При этом срок устранения несоответствий, указанных в мотивированном отказе, не может превышать 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания обеими Сторонами двухстороннего акта, в случае если меньший срок не установлен сторонами в акте. После устранения Подрядчиком недостатков выполненные работы (их результаты) принимаются Заказчиком в предусмотренном выше порядке в срок, не превышающий 10 (десять) рабочих дней с даты устранения недостатков.

Заказчик осуществляет подписание Акта передачи сертификата вендорской поддержки в дату его получения.

В целях осуществления оплаты Заказчиком товара Подрядчик предоставляет УПД на поставку товара 01.12.2026.

Заказчик осуществляет подписание УПД на поставку товара в течение 20 (двадцати) рабочих дней с даты получения УПД от Подрядчика и возвращает Подрядчику 1 (Один) экземпляр УПД на поставку товара или представляет письменный мотивированный отказ от подписания УПД с указанием причин отказа.

В случае мотивированного отказа Заказчика от подписания УПД, не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты получения мотивированного отказа обе Стороны совместно составляют двухсторонний акт с перечнем выявленных несоответствий и сроков их безвозмездного устранения Подрядчиком. При этом срок устранения несоответствий, указанных в мотивированном отказе, не может превышать 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания обеими Сторонами двухстороннего акта, в случае если меньший срок не установлен сторонами в акте. После устранения Подрядчиком недостатков товар принимается Заказчиком в предусмотренном выше порядке.

Во избежание сомнений, Заказчик приобретает комплекс товаров/работ/услуг, в связи с чем приёмка права использования ПО осуществляется Заказчиком только при условии успешного выполнения Подрядчиком работ по развертыванию и пусконаладке ПО и подтверждения работоспособности всех заявленных функций ПО. Приемка товара производится Заказчиком при условии надлежащим образом выполненных Подрядчиком и принятых Заказчиком работ.

12.3. Срок предоставления гарантии

Гарантийный срок на ПО: с даты подписания сторонами Акта ПО по 31.12.2027.

Гарантийный срок на результат выполненных работ: с даты подписания сторонами Акта на работы по 31.12.2027.

Гарантийный срок на результаты услуг, полученные в рамках использования товара: с даты завершения оказания услуги по соответствующей заявке по 31.12.2027.

Если Заказчик предъявил обоснованное требование об устранении недостатков в ПО, результатах выполненных работ, результатах оказанных услуг в период гарантийной поддержки, Подрядчик обязан исполнить его в срок, который указан в пункте 11 настоящего ТЗ.

12.4. Условия оплаты

Оплата предоставленного права использования ПО и оплата выполненных работ осуществляется не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с даты подписания Сторонами Акта на ПО и Акта на работы, в случае подписания указанных Актов в разные даты – с даты подписания того Акта, дата подписания которого Заказчиком будет более поздняя.

Оплата товара осуществляется не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с даты подписания сторонами УПД на поставку товара.

Закключаемый договор подлежит казначейскому сопровождению в соответствии с пунктом 7 части 2 статьи 5 Федерального закона от 30 ноября 2024 г. № 419-ФЗ «О федеральном бюджете на 2025 год и на плановый период 2026 и 2027 годов».

Приложение 2
Рекомендуемая форма предоставления
коммерческого предложения

На бланке организации (при наличии)

№ ____ от ____ 20 ____ г.

на № ____ от ____

АНО «Цифровой аудит»

КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

В ответ на запрос от ____ № ____ (наименование организации, ИНН) сообщает ценовую информацию на ____ (указать предмет закупки) согласно условиям, указанным в запросе и Техническом задании:

№ п/п	Наименование приобретаемой продукции	Наименование вида лицензий / Роль	Объем закупаемой продукции (количество лицензий, шт., тип лицензии именная / конкурентная)	Цена за единицу, с НДС / НДС не облагается ¹ , руб.	Общая стоимость, с НДС / НДС не облагается ² , руб.
1	Программное обеспечение АС Process Mining от Сбера	Администратор	1 именная		
		Аналитик	5 именная		
		Бизнес-пользователь	10 именная		
2	Работы по развертыванию и пусконаладке программного обеспечения АС Process Mining от Сбера (п. 1)	х	1 усл.ед.		
3	Сертификат вендорской поддержки программного обеспечения АС Process Mining от Сбера (п. 1)	х	1 штука		

Итого стоимость ____ (указать предмет закупки) на условиях, указанных в запросе, составляет ____ (____) рублей ____ коп., включая НДС ____ % / НДС не облагается на основании ____.

Стоимость включает в себя все затраты, издержки и иные расходы исполнителя, необходимые для осуществления им своих обязательств в полном объеме и надлежащего качества, в том числе все налоги, пошлины, сборы и другие обязательные платежи, взимаемые на территории Российской Федерации.

Срок действия предлагаемой цены составляет: ____ (рекомендуется указывать срок не менее 60 календарных дней).

Представитель организации

ФИО м.п. (при наличии)

¹ Необходимо выбрать один из вариантов.

² Необходимо выбрать один из вариантов.