

**Соглашение об участии
в реализации электронного сервиса «Химчистка»
проекта «Московский комплексный сервис (Москомсервис)»**

г. Москва

« ____ » _____ 20 г.

Государственное казенное учреждение города Москвы «Новые технологии управления» в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем «Координатор», и _____, действующего на основании _____, именуемое(ая/ый) в дальнейшем «Организация», совместно именуемые «Стороны», а по отдельности – «Сторона», заключили настоящее соглашение (далее – Соглашение) о нижеследующем:

1. Предмет Соглашения

1.1. В соответствии с Соглашением Координатор, в том числе с привлечением Департамента информационных технологий города Москвы, обязуется обеспечить возможность использования Организацией информационных систем и ресурсов города Москвы, в том числе автоматизированной информационной системы «Электронный дом» (далее – Ресурсы), в целях обеспечения возможности обращения граждан за получением услуг по проведению химической чистки мебели и текстильных изделий (далее – Услуга), в том числе связанных с осуществлением организации оказания таких Услуг в рамках реализации электронного сервиса «Химчистка» проекта «Московский комплексный сервис (Москомсервис)» (далее – Электронный сервис), а Организация обязуется предоставить Услугу гражданам, направившим в Организацию обращение за получением Услуги посредством Электронного сервиса (далее соответственно – Заявка, Заказчик), а также предоставлять Координатору информацию о ходе и результатах предоставления Услуги согласно приложению к Соглашению и по запросу Координатора документальное подтверждение фактического предоставления Услуги.

1.2. Услуга включает в себя процесс очистки мебели, ковровых покрытий, одежды и текстильных изделий.

1.3. При исполнении Соглашения Стороны обязуются соблюдать требования законодательства Российской Федерации о персональных данных, об информации, об информационных технологиях и о защите информации, а также иные требования, установленные законодательством Российской Федерации и правовыми актами города Москвы.

1.4. Взаимодействие между Сторонами осуществляется с соблюдением требований, установленных законодательством Российской Федерации и правовыми актами города Москвы, Соглашением, техническими требованиями к автоматизированному информационному взаимодействию с информационными системами и электронными сервисами города Москвы, посредством которых обеспечивается реализация Электронного сервиса (далее – Требования к АИВ), требованиями к предоставлению услуг в рамках реализации Электронного сервиса (далее – Требования к предоставлению услуг), размещенными на официальном сайте Мэра и Правительства Москвы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – Портал) в разделе «Инструкции».

1.5. Прием и обработка Заявок на получение Услуги осуществляется посредством информационных систем и (или) ресурсов Организации (далее – ИС Организации) и (или) электронной почты.

1.6. Взаимодействие в рамках Соглашения осуществляется Сторонами на безвозмездной основе.

1.7. Каждая Сторона самостоятельно несет возникающие у такой Стороны расходы, связанные с исполнением Соглашения.

2. Права и обязанности Сторон

2.1. Координатор:

2.1.1. Осуществляет функции по координации процесса реализации Электронного сервиса и взаимодействия Сторон в рамках Соглашения.

2.1.2. Осуществляет мониторинг качества оказания Услуги посредством Ресурсов, а также иными способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации, правовым актам города Москвы и Соглашению.

2.1.3. Вправе запрашивать у Организации скан-образы и (или) оригиналы документов, а также иные сведения, подтверждающие фактически предоставленную Услугу, путем направления запроса на адрес электронной почты Организации, указанный в разделе 6 Соглашения.

2.1.4. Обеспечивает, в том числе с привлечением Департамента информационных технологий города Москвы, возможность использования Организацией Ресурсов в целях реализации Электронного сервиса.

2.1.5. Информировывает Организацию об ошибках, выявленных в процессе информационно-технологического взаимодействия, по адресу электронной почты Организации, указанному в разделе 6 Соглашения.

2.1.6. Вправе приостанавливать информационно-технологическое взаимодействие Ресурсов с ИС Организации в случае нарушения Организацией положений, установленных законодательством Российской Федерации, правовыми актами города Москвы, Требованиями к АИВ, Соглашением, Требованиями к предоставлению услуг и в срок, не превышающий 1 (один) рабочий день с даты выявления Координатором соответствующего нарушения, направлять Организации уведомление о необходимости устранения выявленных нарушений.

2.1.7. Уведомляет Организацию об изменениях Требований к предоставлению услуг не позднее чем за 2 (две) недели до вступления в силу таких изменений, путем направления соответствующей информации на адрес электронной почты Организации, указанный в разделе 6 Соглашения.

2.1.8. Уведомляет Организацию об изменениях Требований к АИВ в течение 2 (двух) рабочих дней со дня размещения Требований к АИВ в разделе «Инструкции» на Портале путем направления соответствующей информации на адрес электронной почты Организации, указанный в разделе 6 Соглашения.

2.2. Организация:

2.2.1. Обеспечивает предоставление Заказчику Услуги в соответствии с Требованиями к предоставлению услуг в установленный в Заявке срок.

2.2.2. Обеспечивает предоставление Заказчику Услуги в соответствии с обязательными требованиями, обеспечивающими безопасность Услуги для жизни, здоровья Заказчика и третьих лиц, окружающей среды и направленными на предотвращение причинения вреда имуществу Заказчика и третьих лиц.

2.2.3. Обеспечивает непрерывное соответствие технических условий, имеющихся у Организации, Требованиям к АИВ.

2.2.4. Обеспечивает функционирование и доступность ИС Организации и (или) адреса электронной почты Организации, указанного в разделе 6 Соглашения.

2.2.5. Организует и обеспечивает информационно-технологическое взаимодействие ИС Организации с Ресурсами и (или) прием и отправку электронных писем посредством электронной почты.

2.2.6. Устраняет за свой счет ошибки и (или) сбои, выявленные в функционировании ИС Организации и (или) электронной почты, возникшие на стороне Организации, в процессе реализации Электронного сервиса в срок, не превышающий 8 (восемь) часов с момента обнаружения таких ошибок и (или) сбоев, и осуществляет незамедлительное информирование Координатора об указанных ошибках и (или) сбоях и результатах их устранения по адресу электронной почты Координатора, указанному в разделе 6 Соглашения.

2.2.7. В срок не позднее чем за 1 (один) рабочий день до проведения технических работ в ИС Организации, которые могут привести к частичной или полной недоступности ИС Организации, обеспечивает информирование Координатора о таких технических работах и сроках их выполнения по адресу электронной почты, указанному в разделе 6 Соглашения, а также незамедлительно информирует Координатора о технических сбоях на стороне ИС Организации, препятствующих реализации Электронного сервиса.

2.2.8. Назначает лиц, ответственных за реализацию Соглашения, и информирует Координатора о контактных данных указанных лиц.

2.2.9. Обеспечивает работу службы поддержки и ежедневное консультирование Заказчиков по вопросам, возникающим в отношении предоставления Услуги, с использованием телефонной связи с 09:00 до 18:00 часов, за исключением выходных и праздничных дней.

2.2.10. Подтверждает данные, указанные в Заявке, а также разъясняет условия предоставления Услуги по номеру телефона, указанному в Заявке, в соответствии с Требованиями к предоставлению услуг.

2.2.11. Вправе отменить Заявку до начала фактического предоставления Услуги в соответствии с Требованиями к предоставлению услуг и в следующих случаях:

- Заказчик отсутствовал по указанному в Заявке адресу в согласованное с Организацией время;
- в адрес Организации поступило обращение от Заказчика об отмене Заявки до начала фактического предоставления Услуги;
- Заказчик направил в адрес Организации идентичную ранее направленной Заявке, находящейся на рассмотрении в Организации;
- Заказчик на протяжении 3 (трех) рабочих дней с момента получения Организацией Заявки не отвечал на телефонные вызовы от Организации (3 (три) и более попытки дозвона в течение 1 (одного) рабочего дня Организации) для подтверждения данных, указанных в Заявке, а также разъяснения условий предоставления Услуги;
- отсутствие или ограничение доступа к месту предоставления Услуги (в случае предоставления Услуги по Адресу Заказчика);
- отсутствие в месте предоставления Услуги доступа к электропитанию и (или) водоснабжению, водоотведению (в случае предоставления Услуги по Адресу Заказчика);
- несоблюдение Заказчиком условий договора о предоставлении Услуги, заключенного с Организацией и (или) условий оферты Организации, размещенной в Ресурсах, с которыми Заказчик соглашается посредством Ресурсов до фактического предоставления Услуги.

2.2.12. Вправе предоставлять Услугу Заказчику на возмездной основе в соответствии с Требованиями к предоставлению услуг и прейскурантом Организации.

2.2.13. Направляет Координатору на адрес электронной почты, указанный в разделе 6 Соглашения, условия оферты Организации для ее размещения в Ресурсах, а в случае

ее отсутствия заключает с Заказчиком договор о предоставлении Услуги до ее фактического предоставления.

2.2.14. По результатам предоставления Услуги предоставляет Заказчику акт выполненных работ с перечнем видов произведенных работ и их стоимостью.

2.2.15. Вправе изменить предварительную стоимость Услуги, которая была согласована с Заказчиком по номеру телефона, указанному в Заявке, до начала фактического предоставления Услуги в случаях несоответствия фактического объема работ, объему, согласованному с Заказчиком.

2.2.16. В срок не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до передачи в Ресурсы информации о стоимости Услуги, утвержденной Организацией в прейскуранте цен на предоставление Услуги, информирует Координатора о намерении внести изменения стоимости Услуги в прейскурант Организации по адресу электронной почты Координатора, указанному в разделе 6 Соглашения.

2.2.17. Направляет Координатору обращения по вопросам, относящимся к функционированию Электронного сервиса, решение которых находится вне зоны ответственности Организации, на адрес электронной почты Координатора, указанный в разделе 6 Соглашения.

2.2.18. Размещает в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте Организации (при наличии) информацию о возможности получения Услуги с использованием Электронного сервиса.

2.2.19. Ежемесячно, в срок не позднее 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за отчетным, предоставляет Координатору отчет по форме согласно приложению к Соглашению путем его направления на адрес электронной почты Координатора, указанный в разделе 6 Соглашения.

2.2.20. При получении запроса от Координатора, предусмотренного пунктом 2.1.3 Соглашения, предоставляет запрашиваемые документы и иные сведения в соответствии со сроками, предусмотренными в таком запросе.

2.2.21. Вправе привлекать иных лиц для предоставления Услуги Заказчику. Ответственность за деятельность таких лиц в рамках предоставления Услуги Заказчику несет Организация.

2.2.22. Использует любую информацию, полученную в рамках исполнения Соглашения, исключительно в целях реализации Соглашения.

2.2.23. Обеспечивает хранение в ИС Организации информации, полученной или переданной в процессе взаимодействия с Ресурсами.

2.2.24. Обеспечивает обезличивание персональных данных (при наличии таких данных) перед направлением информации на адрес электронной почты Координатора, указанный в разделе 6 Соглашения.

2.2.25. Незамедлительно информирует Координатора об обнаруженной невозможности исполнения обязательств по Соглашению по адресу электронной почты Координатора, указанному в разделе 6 Соглашения.

2.2.26. Информировывает Координатора о ходе информационного обмена между ИС Организации и Ресурсами по всем существенным вопросам, касающимся реализации Электронного сервиса, по адресу электронной почты Координатора, указанному в разделе 6 Соглашения.

2.2.27. Оформляет взаимоотношения с привлеченными лицами, предоставляющими Услугу, в соответствии с законодательством Российской Федерации и обеспечивает соблюдение Требований к предоставлению услуг такими лицами при предоставлении Услуги.

2.2.28. Соблюдает правила и порядок информационного обмена, установленные Требованиями к АИВ.

2.2.29. Взаимодействует с Координатором в части мониторинга качества предоставления Услуг Заказчикам, в том числе предоставляет по запросу Координатора информацию о ходе предоставления Услуги, в отношении которой проводится мониторинг.

3. Ответственность Сторон

3.1. Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и правовыми актами города Москвы.

3.2. В случае возникновения ущерба, связанного с исполнением Соглашения, Сторона, по вине которой причинен ущерб другой Стороне или третьим лицам, несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и правовыми актами города Москвы.

3.3. Координатор не несет ответственности за ошибки и (или) сбои в работе ИС Организации в случае их возникновения в ходе реализации Электронного сервиса.

3.4. Стороны несут ответственность за полноту и достоверность информации, предоставляемой в целях реализации Электронного сервиса.

3.5. Организация несет ответственность за качество предоставляемых Услуг, а также их соответствие требованиям законодательства Российской Федерации, правовых актов города Москвы и Соглашению.

4. Срок действия, порядок расторжения Соглашения

4.1. Соглашение заключено сроком на 1 (один) год и вступает в силу с момента его подписания Сторонами. В случае если до окончания срока действия Соглашения ни одна из Сторон не заявит о его расторжении, Соглашение считается продленным на тот же срок и на тех же условиях. Соглашение может продлеваться неограниченное количество раз в порядке, предусмотренном настоящим пунктом Соглашения.

4.2. Стороны вправе расторгнуть Соглашение в одностороннем порядке путем направления уведомлений о расторжении Соглашения по адресам местонахождения Сторон, указанным в разделе 6 Соглашения, в срок не позднее чем за 30 (тридцать) рабочих дней до предполагаемой даты расторжения Соглашения.

4.3. Соглашение может быть расторгнуто в любое время по взаимному согласию Сторон.

4.4. Внесение изменений и дополнений в Соглашение осуществляется по взаимному согласию Сторон, выраженному в письменной форме, путем подписания дополнительных соглашений к Соглашению.

4.5. В случае систематического (2 (два) и более в течение календарного месяца) нарушения Организацией своих обязательств по Соглашению, выявленных в ходе проведения Координатором мониторинга качества оказания услуг Организацией, а также Требований к АИВ, Требований к предоставлению услуг Координатор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Соглашение по истечении 10 (десяти) рабочих дней со дня направления Координатором уведомления Организации о расторжении Соглашения с указанием таких нарушений по адресу местонахождения Организации, указанному в разделе 6 Соглашения.

5. Заключительные положения

5.1. Споры и разногласия Сторон, которые могут возникнуть при исполнении Соглашения, Стороны будут стремиться разрешать путем переговоров.

5.2. Споры, не урегулированные путем переговоров, разрешаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.3. Стороны обязуются письменно извещать друг друга о смене реквизитов, указанных в разделе 6 Соглашения, в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты, следующей за датой государственной регистрации смены указанных реквизитов.

5.4. По всем вопросам исполнения Соглашения Стороны взаимодействуют посредством электронной почты и телефонной связи, адреса и номера которых указаны в разделе 6 Соглашения.

5.5. Соглашение составлено в 2 (двух) экземплярах по 1 (одному) для каждой Стороны.

5.6. Во всем, что не урегулировано Соглашением, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

6. Реквизиты и подписи Сторон

Государственное казенное учреждение города Москвы «Новые технологии управления»	Организация
---	-------------

Адрес электронной почты для
взаимодействия с Координатором:
moscomservice@newtech.mos.ru;

Адрес электронной почты для обработки
Заявок: NOTU-request_ed@newtech.mos.ru

Приложение к соглашению об участии
в реализации электронного сервиса
«Химчистка» проекта «Московский
комплексный сервис (Москомсервис)»

Форма

**Ежемесячный отчет о произведенных работах по проведению химической чистки
мебели и текстильных изделий**

В соответствии с соглашением об участии в реализации электронного сервиса «Химчистка» проекта «Московский комплексный сервис (Москомсервис)» от _____ № ____ (далее – Соглашение) _____ (далее – Организация) в лице _____, действующего на основании _____, направляет отчет о предоставленных гражданам в рамках исполнения Соглашения услугах по проведению химической чистки мебели и текстильных изделий в рамках реализации электронного сервиса «Химчистка» проекта «Москомсервис», за период с «__» _____ 202_ г. по «__» _____ 202_ г., содержащий сведения:

1. Сведения об объеме Услуг

№ п/п	Показатели	Ед. измерения	Объем
1	Общее количество принятых Заявок	штука	
2	Общее количество Заявок, отклоненных по инициативе Организации	штука	
3	Общее количество Заявок, отклоненных по инициативе Заказчика	штука	
4	Общее количество Заявок, по которым предоставлена Услуга	штука	

2. Сведения о Заявках, отмененных по инициативе Организации, по основаниям, указанным в пункте 12 требований к предоставлению услуг в рамках реализации электронного сервиса «Химчистка» проекта «Московский комплексный сервис (Москомсервис)»

№ п/п	Показатели	Ед. измерения	Объем
1	Отмена Организацией Заявки по причине «Заказчик отсутствовал по указанному в Заявке адресу в согласованное с Организацией время»	штука	
2	Отмена Организацией Заявки по причине «в адрес Организации поступило обращение от Заказчика об отмене Заявки до начала фактического предоставления Услуги»	штука	
3	Отмена Организацией Заявки по причине «Заказчик направил в адрес Организации	штука	

№ п/п	Показатели	Ед. измерения	Объем
	идентичную ранее направленной Заявке, находящейся на рассмотрении в Организации»		
4	Отмена Организацией Заявки по причине «Заказчик на протяжении 3 (трех) рабочих дней с момента получения Организацией Заявки не отвечал на телефонные вызовы от Организации (3 (три) и более попытки дозвона в течение 1 (одного) рабочего дня Организации) для подтверждения данных, указанных в Заявке, а также разъяснения условий предоставления Услуги»	штука	
5	Отмена Организацией Заявки по причине «отсутствие или ограничение доступа к месту предоставления Услуги (в случае предоставления Услуги по Адресу Заказчика)»	штука	
6	Отмена Организацией Заявки по причине «отсутствие в месте предоставления Услуги доступа к электропитанию и (или) водоснабжению, водоотведению (в случае предоставления Услуги по Адресу Заказчика)»	штука	
7	Отмена Организацией Заявки по причине «несоблюдение Заказчиком условий договора о предоставлении Услуги, заключенного с Организацией и (или) условий оферты Организации, размещенной в Ресурсах, с которыми Заказчик соглашается посредством Ресурсов до фактического предоставления Услуги»	штука	

Организация

_____/_____/

М.П.
