



«УТВЕРЖДАЮ»

**Руководитель Управления по
организационному развитию и
работе с персоналом**

_____ **Е.А. Завалишин**

«__» сентября 2010 года

Документация по открытому запросу предложений

ОТКРЫТЫЙ ЗАПРОС ПРЕДЛОЖЕНИЙ

на право заключения договора на оказание услуг по системно-техническому
сопровождению оборудования ОАО «ЦИУС ЕЭС»

Содержание

1. Общие положения	3
1.1. Общие сведения о процедуре запроса предложений	3
1.2. Правовой статус процедур и документов.....	3
1.3. Обжалование	4
1.4. Прочие положения.....	4
2. Проект Договора	6
3. Порядок проведения запроса предложений. Инструкции по подготовке Предложений	26
3.1. Общий порядок проведения запроса предложений	26
3.2. Публикация Уведомления о проведении запроса предложений	26
3.3. Предоставление Документации по запросу предложений	26
3.4. Подготовка Предложений.....	26
3.4.1. Общие требования к Предложению	26
3.4.2. Порядок подготовки Предложения	27
3.4.3. Требования к сроку действия Предложения.....	28
3.4.4. Требования к языку Предложения.....	28
3.4.5. Требования к валюте Предложения.....	28
3.4.6. Начальная (предельная) цена.	28
3.4.7. Требования к Участнику. Подтверждение соответствия предъявляемым требованиям	28
3.5. Разъяснение Документации по запросу предложений.....	30
3.6. Внесение изменений в Документацию по запросу предложений.....	30
3.7. Продление срока окончания приема Предложений	30
3.8. Подача Предложений и их прием	30
3.9. Изменение и отзыв Предложения	31
3.10. Оценка Предложений и проведение переговоров.....	32
3.11. Переторжка (регулирование цены).....	33
3.12. Подведение итогов запроса предложений	34
3.13. Проведение преддоговорных переговоров (по необходимости) и подписание Договора.....	35
3.14. Уведомление о результатах запроса предложений	35
4. Образцы основных форм документов, включаемых в Предложение	36
5. Техническая часть.....	46

1. Общие положения

1.1. Общие сведения о процедуре запроса предложений

1.1.1 ОАО «ЦИУС ЕЭС» (почтовый адрес: 109028, Россия, г. Москва, Большой Николоворобинский пер., д. 9/11, стр. 1-4; тел. +7 (495) 710-60-60, факс: + 7 (495) 710-82-01, Секретарь Закупочной комиссии – Оглу Анна Константиновна, эксперт – руководитель группы по организации закупок Управления планирования и бюджетирования, ответственное лицо (далее – Организатор запроса), Уведомлением о проведении запроса предложений, опубликованным «24» сентября 2010 г. на официальном сайте ОАО «ЦИУС ЕЭС» (www.cius-ees.ru), приглашает юридических лиц и индивидуальных предпринимателей к участию в процедуре открытого запроса предложений (далее – запрос предложений) на право заключения договора на оказание услуг по системно-техническому сопровождению оборудования ОАО «ЦИУС ЕЭС».

1.1.2. Предмет запроса предложений: право заключения договора на оказание услуг по системно-техническому сопровождению оборудования ОАО «ЦИУС ЕЭС».

Количество лотов – 1 (один).

Частичное выполнение работ не допускается.

1.1.3. Срок оказания услуг: октябрь 2010 года – сентябрь 2011 года

1.1.4. Заказчик: ОАО «ЦИУС ЕЭС». Почтовый адрес ОАО «ЦИУС ЕЭС»: 109028, Россия, г. Москва, Большой Николоворобинский пер., д. 9/11, стр. 1-4.

1.1.5. Оплата по Договору будет производиться на условиях, указанных в проекте Договора (раздел 2).

1.1.6. Подробные требования к поставляемым товарам, выполняемым работам (услугам) изложены в Техническом задании (раздел 5) (здесь и далее ссылки относятся к настоящей Документации по запросу предложений). Проект Договора, который будет заключен по результатам данной процедуры запроса предложений, приведен в разделе 2. Порядок проведения запроса предложений и участия в нем, а также инструкции по подготовке предложений, приведены в разделе 3. Формы документов, которые необходимо подготовить и подать в составе предложения, приведены в разделе 4.

1.1.7. Оценка Предложений осуществляется Комиссией и иными лицами (экспертами и специалистами), привлеченными Организатором запроса.

1.2. Правовой статус процедур и документов

1.2.1 Запрос предложений проводится в соответствии с «Положением о порядке проведения регламентированных закупок товаров, работ, услуг для нужд ОАО «ЦИУС ЕЭС»

1.2.2 Данная процедура запроса предложений не является конкурсом, и ее проведение не регулируется статьями 447-449 части первой Гражданского кодекса Российской Федерации. Данная процедура запроса предложений также не является публичным конкурсом и не регулируется статьями 1057-1061 части второй Гражданского кодекса Российской Федерации. Таким образом, данная процедура запроса предложений не накладывает на Организатора запроса соответствующего объема гражданско-правовых обязательств.

1.2.3. Опубликованное в соответствии с пунктом 1.1.1. Уведомление вместе с настоящей Документацией по запросу предложений, являющейся его неотъемлемым приложением, являются приглашением делать оферты и должны рассматриваться Участниками в соответствии с этим.

1.2.4 Предложение Участника имеет правовой статус оферты и будет рассматриваться Организатором запроса предложений в соответствии с этим.

1.2.5 Заключенный по результатам запроса предложений Договор фиксирует все достигнутые сторонами договоренности.

1.2.6. При определении условий Договора с Победителем используются следующие документы с соблюдением указанной иерархии (в случае их противоречия):

а) протоколы преддоговорных переговоров между Заказчиком и Победителем (по условиям, не оговоренным ни в настоящей Документации по запросу предложений, ни в Предложении Победителя);

б) уведомление о проведении запроса предложений и настоящая Документация по запросу предложений со всеми дополнениями и разъяснениями;

с) предложение Победителя со всеми дополнениями и разъяснениями;

1.2.7 Иные документы Организатора запроса и Участников не определяют права и обязанности сторон в связи с данным запросом предложений.

1.2.8 Во всем, что не урегулировано Уведомлением о проведении запроса предложений и настоящей Документации по запросу предложений, стороны руководствуются Гражданским кодексом Российской Федерации.

1.3. Обжалование

1.3.1. Все споры и разногласия, возникающие в связи с проведением запроса предложений, в том числе касающиеся исполнения Организатором запроса и Участниками своих обязательств в связи с проведением запроса предложений и участием в нем, должны решаться в претензионном порядке. Для реализации этого порядка заинтересованная сторона в случае нарушения ее прав должна обратиться с претензией к другой стороне. Сторона, получившая претензию, должна направить другой стороне мотивированный ответ на претензию в течение 20 (двадцать) рабочих дней с момента ее получения.

1.3.2. Если претензионный порядок, указанный в пункте 1.3.1, не привел к разрешению разногласий, Участники имеют право оспорить решение или поведение Организатора запроса в связи с данным запросом предложений, обратившись в Центральную Конкурсную комиссию ОАО «ЦИУС ЕЭС»

1.4. Прочие положения

1.4.1. Участник самостоятельно несет все расходы, связанные с подготовкой и подачей Предложения, а Организатор запроса по этим расходам не отвечает и не имеет обязательств, независимо от хода и результатов данного запроса предложений.

1.4.2. Организатор запроса обеспечивает разумную конфиденциальность относительно всех полученных от Участников сведений, в том числе содержащихся в Предложениях. Предоставление этой информации другим Участникам или третьим лицам возможно только в случаях, прямо предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации или настоящей Документацией по запросу предложений.

1.4.3. Организатор запроса, по решению Комиссии, вправе отклонить Предложение, если он установит, что Участник прямо или косвенно дал, согласился дать или предложил служащему Организатора запроса вознаграждение в любой форме: работу, услугу, какую-либо ценность, в качестве стимула, который может повлиять на принятие Комиссией решения по определению Победителя.

1.4.4. Организатор запроса, по решению Комиссии, вправе отклонить Предложения Участников, заключивших между собой какое-либо соглашение с целью повлиять на определение Победителя.

1.4.5. Организатор запроса, по решению Комиссии, вправе отклонить Предложения Участников, аффилированных между собой (понятие аффилированного лица согласно ст.4 закона РФ от 22.03.1991 № 948-1).

1.4.6. Предполагается, что Участник открытого запроса предложений изучит все инструкции, формы, условия, технические условия и другую информацию, содержащуюся в закупочной документации, а также разъяснения Организатора в случае направления Участниками запросов (в соответствии с п. 3.5. настоящей Документации).

1.4.7. Организатор вправе отказаться от проведения запроса предложений на любом из этапов, не неся при этом никакой материальной ответственности перед Участниками.

2. Проект Договора

Договор № _____

г. Москва

«__» _____ 2011 г.

Открытое Акционерное Общество «Центр инжиниринга и управления строительством Единой энергетической системы» (ОАО «ЦИУС ЕЭС»), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на _____ основании _____ доверенности _____, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании Устава, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор (далее – «Договор») о следующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По Договору ЗАКАЗЧИК поручает, а Исполнитель обязуется за вознаграждение оказать услуги по системно-техническому обслуживанию пользователей ОАО «ЦИУС ЕЭС» (далее – «Услуги»), в соответствии с Соглашением об уровне сервиса (далее – «Соглашение»), приведенном в Приложении № 1 к Договору.

1.2. Сроки и порядок оказания Услуг указаны в Соглашении об уровне сервиса, приведенном в Приложении № 1 к Договору.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Исполнитель обязуется:

2.1.1. Оказывать услуги в соответствии с условиями Договора и Приложения № 1 к Договору.

2.1.2. Предоставлять Заказчику отчетность об оказанных услугах по Договору в соответствии с положениями Договора.

2.2. Исполнитель имеет право:

2.2.1. Привлекать третьих лиц для исполнения обязательств по Договору.

2.2.2. Приостановить оказание услуг в случае, когда исполнение Договора невозможно в виду нарушения Заказчиком встречных обязательств (п. 2.3. Договора).

2.2.3. Приостанавливать оказание услуг в порядке обеспечения исполнения Заказчиком обязанностей по оплате услуг Исполнителем до погашения имеющейся задолженности Заказчика в полном объеме. Данное положение применяется в случае, если просрочка Заказчика по оплате услуг составляет более 15 (пятнадцати) рабочих дней.

2.2.4. В случае приостановления оказания услуг по основаниям, указанным в п.п. 2.2.2., 2.2.3. Договора, Исполнитель обязан письменно уведомить Заказчика не

позднее, чем за 1 (один) рабочий день до момента приостановления оказания услуг.

2.3. Заказчик_обязуется:

2.3.1. Принять оказанные Исполнителем услуги и оплатить их в размере, порядке и на условиях согласно разделу 3 Договора.

2.3.2. Незамедлительно обеспечивать получение Исполнителем всей имеющейся информации, необходимой для оказания услуг по Договору.

2.3.3. Выполнять требования раздела 4 «Встречные обязательства» Приложения № 1 к Договору, а также оказывать иное содействие Исполнителю, без которого оказание услуг Исполнителем невозможно или затруднительно.

2.4. Заказчик имеет право:

2.2.1. Во всякое время проверять ход и качество оказываемых Исполнителем услуг, не вмешиваясь в его деятельность.

3. ЦЕНА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

3.1. Стоимость Услуг по Договору определяется в соответствии с Соглашением о стоимости услуг (Приложение № 2 к Договору) и увеличивается на сумму НДС (18%) по ставке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.2. ЗАКАЗЧИК оплачивает Услуги Исполнителю ежемесячно в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента подписания Заказчиком Акта об оказанных услугах (далее – Акт) за отчетный месяц (п.4.1 Договора).

3.3. Счет-фактура предоставляется Исполнителем, оформленная в соответствии с требованиями действующего законодательства. Исполнитель предоставляет ЗАКАЗЧИКУ счет-фактуру в сроки, установленные действующим законодательством РФ.

3.4. Обязательства Заказчика по оплате услуг Исполнителя считаются исполненными с момента перечисления денежных средств в полном объеме с расчетного счета Заказчика.

4. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГ

4.1. В течение 3 (трех) рабочих дней после окончания каждого отчетного периода Исполнитель передает Заказчику подписанный со своей стороны Акт в двух экземплярах и отчетность об оказанных услугах по Договору.

4.2. Под отчетным периодом Стороны понимают: каждый календарный месяц.

4.3. ЗАКАЗЧИК в срок не позднее 5 (Пяти) рабочих дней со дня получения Акта, обязан подписать его и направить один экземпляр Исполнителю либо подготовить и передать Исполнителю мотивированный отказ от подписания Акта.

4.4. В случае, если в течение 5 (Пяти) рабочих дней Заказчик не подпишет Акт и не предоставит мотивированный отказ, услуги считаются выполненными Исполнителем и принятыми Заказчиком.

- 4.5. Контроль за качеством оказания Услуг, приемку и оценку результатов Услуг Заказчик осуществляет в лице своего представителя, действующего на основании доверенности (далее – «ПРЕДСТАВИТЕЛЬ ЗАКАЗЧИКА»).

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

- 5.1. Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует до «__» _____ 2011 года, при этом все неисполненные на указанную дату обязательства Сторон признаются действующими и подлежащими исполнению.
- 5.2. Договор считается пролонгированным на каждый последующий год, если ни одна из Сторон не предупредит другую об обратном в письменной форме до окончания срока действия Договора.

6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 6.1. В связи с исполнением обязательств по Договору Стороны предоставляют друг другу информацию, которая не является общедоступной (далее – «конфиденциальная информация») и обязуются обеспечить в отношении неё соблюдение специальных условий, предусмотренных ниже.
- 6.2. Под конфиденциальной информацией для целей Договора понимается документированная информация, т.е. зафиксированная на бумажных, электронных и иных носителях (документах) информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.
- 6.3. Конфиденциальность информации, предоставляемой Сторонами в рамках Договора, фиксируется грифом «Коммерческая тайна» с указанием полного наименования обладателя этой информации и места его нахождения. Гриф «Коммерческая тайна» наносится на документ, или иной материальный носитель, содержащий конфиденциальную информацию для Стороны.
- 6.4. Стороны обязуются:
- 6.4.1. обеспечить хранение конфиденциальной информации, исключаящее доступ к ней третьих лиц;
- 6.4.2. не передавать и не разглашать содержание конфиденциальной информации третьим лицам, как в полном объеме, так и частично, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ, а также не совершать действий (бездействий), в результате которых конфиденциальная информация станет известной третьим лицам полностью или частично;
- 6.4.3. обеспечить доступ к конфиденциальной информации только уполномоченных лиц СТОРОН, проинструктированных о порядке работы с конфиденциальной информацией.
- 6.5. Сторона, получившая конфиденциальную информацию, вправе распоряжаться ею только при наличии предварительного письменного согласия другой Стороны, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 6.6. Сторона, получившая конфиденциальную информацию, обязуется вернуть ее по письменному требованию Стороны, её предоставившей. При этом возвращающая конфиденциальные документы Сторона обязана удалить всю конфиденциальную информацию из всех своих компьютеров и других электронных банков информации, а

также уничтожить все копии и выписки, которые были сделаны на основе конфиденциальных документов.

- 6.7. Стороны вправе передавать конфиденциальную информацию или ее содержание по требованию компетентных государственных органов должностным лицам этих государственных органов в случаях, предусмотренных действующим законодательством.
- 6.8. За нарушение обязательств по охране конфиденциальной информации, Стороны несут гражданскую, административную и уголовную ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в порядке и на условиях, определенных Договором и предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 7.2. В случае неоказания или ненадлежащего оказания Услуг, Исполнитель уплачивает Заказчику штрафную неустойку в размере 1/720 от стоимости Услуг в текущем месяце за каждый час просрочки, отдельно за каждый зафиксированный случай.
- 7.3. Уплата неустойки не освобождает виновную Сторону от исполнения своих обязательств по настоящему Договору.
- 7.4. Исполнитель не несет ответственности за неоказание услуг в том случае, если это было вызвано неисполнением Заказчиком своих обязательств по Договору.

8. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

- 8.1. Изменения и дополнения условий Договора оформляются дополнительными соглашениями СТОРОН, которые после подписания полномочными представителями СТОРОН становятся неотъемлемой частью Договора.
- 8.2. Договор может быть расторгнут по соглашению СТОРОН или по инициативе Заказчика путем письменного уведомления другой СТОРОНЫ за 30 (Тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения.
- 8.3. В случае досрочного расторжения Договора СТОРОНЫ обязаны в течение срока, указанного в п. 8.2. Договора, составить Акт (п. 3.2. Договора) с отражением в нем фактически оказанных Исполнителем услуг на момент прекращения действия Договора. Заказчик обязан оплатить услуги Исполнителя не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с момента подписания Акта.

9. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

- 9.1. СТОРОНЫ не несут ответственности за полное или частичное невыполнение своих обязательств, если это вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, а именно: наводнением, пожаром, землетрясением, военными действиями, эпидемией, иными обстоятельства, которые не могут быть заранее предвидены или предотвращены.
- 9.2. СТОРОНА, для которой наступила невозможность выполнения обязательств, вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, обязана в письменном виде известить другую СТОРОНУ в срок не позднее 5 (пяти) дней со дня наступления таких обстоятельств и предоставить документы в подтверждение их наступления. В

противном случае СТОРОНА не вправе ссылаться на действие непреодолимой силы как на основание освобождения её от ответственности.

10. СПОРЫ

- 10.1. Все споры и разногласия, возникающие из Договора или в связи с ним, в том числе касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или действительности или действительностью решаются в претензионном порядке. СТОРОНА, чьи права нарушены неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по Договору другой СТОРОНОЙ, направляет соответствующую претензию. Другая СТОРОНА в течение 15 (Пятнадцать) календарных дней с момента получения претензии направляет мотивированный ответ.
- 10.2. Все споры, разногласия и требования, вытекающие из Договора или в связи с ним, не урегулированные в претензионном порядке, передаются на рассмотрение в Арбитражном суде г. Москвы.

11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 11.1. После подписания Договора все предыдущие переговоры и переписка по предмету Договора теряют силу.
- 11.2. Договор составлен на русском языке в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой СТОРОНЫ: один экземпляр хранится у Заказчика, другой – у Исполнителя.
- 11.3. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, СТОРОНЫ руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.
- 11.4. Приложения к Договору, которые являются его неотъемлемыми частями:
- 11.5. Приложение №1: Соглашение об уровне сервиса,
- 11.6. Приложение №2: Соглашение о стоимости Услуг.

12. РЕКВИЗИТЫ и ПОДПИСИ СТОРОН

Заказчик:	Исполнитель:
ОАО «ЦИУС ЕЭС» 117630, г. Москва, ул. Академика Челомея, д.5А ИНН 7728645409 КПП 772801001 ОГРН 1087746041151 Расч./счет: 40702810802300001232 в ОАО «Альфа-банк» ИНН 7728168971 Московский ДО «Ленинский проспект» БИК 044525593 Корр./счет: 30101810200000000593 в ОПЕРУ Московского ГТУ Банка России	
От Заказчика:	От Исполнителя:

МП

МП

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА
ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ
ПО СИСТЕМНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ**

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	13
1.1. Срок действия	13
1.2. Участники.....	13
1.3. Место оказания услуг:.....	13
1.4. Порядок управления SLA	13
1.5. Базовые понятия и определения.....	13
2. Определение перечня услуг	16
2.1. Общие положения	16
2.2. Классификация услуг	16
2.3. Время оказания услуг	18
2.4. Категории оборудования	18
2.5. Категория обслуживания	18
3. Организация взаимодействия	19
3.1. Общие условия.....	19
3.2. Подача и прием заявок	19
3.3. Классификация заявок Заказчика:	19
3.4. Регламент исполнения заявок.....	20
3.5. Приемка оказанных по заявке услуг.....	21
3.6. Регламент обслуживания ПО	22
4. ВСТРЕЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА	22
4.1. Исполнитель берет на себя обязательства оказывать услуги по настоящему SLA при условии исполнения Заказчиком встречных обязательств, а именно:	22
4.2. Исполнитель не несет ответственности за неоказание услуг в соответствии с SLA в том случае, если это было вызвано неисполнением Заказчиком встречных обязательств.	23
5. Контактная информация	23
5.1. Способы связи.....	23
5.2. Перечень контактных лиц и областей их ответственности.....	23
5.3. Контактные лица по оказанию услуг от Исполнителя:	23
5.4. Контактные лица по взаимодействию, контролю за качеством оказания услуг:.....	23

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.2. Настоящее Соглашение об уровне сервиса (здесь и далее именуемое «Соглашение» или SLA от англ. «Service Level Agreement») является неотъемлемой частью Договора № _____ от _____ г. на оказание услуг по системно-техническому обслуживанию по следующим направлениям:

- Обслуживание персональных компьютеров;
- Обслуживание программного обеспечения.

a. Срок действия

1.3. Срок действия настоящего Соглашения определяется Договором.

b. Участники

1.4. Заказчик – ОАО «ЦИУС ЕЭС»,

1.5. Исполнитель – _____.

c. Место оказания услуг:

Услуги оказываются по адресу: г. Москва, Большой Николоворобинский пер., д.9/11, стр. 1-4 и г. Москва, Земляной Вал, дом 58, этаж 9, если иное не указано в Заявке.

d. Порядок управления SLA

1.6. Внесение изменений в SLA осуществляется в соответствии с условиями Договора.

e. Базовые понятия и определения

1.7. Все базовые понятия и определения, относящие к SLA, приведены в таблице:

1-я линия поддержки	Выделенная группа специалистов Исполнителя, принимающая обращения Пользователей, обеспечивающая регистрацию всех поступающих заявок и эскалацию зарегистрированных заявок в соответствующую службу второй линии поддержки
2-я линия поддержки	Выделенная группа специалистов Исполнителя, устраняющая сбои в работе программного и аппаратного обеспечения, либо оказывающая сложные справочно-консультационные услуги и т.д., по заявкам, поступившим с первой линии поддержки
3-я линия поддержки	Выделенная группа специалистов Исполнителя и/или организации (на обслуживании которой находится оборудование и ПО), обеспечивающая ремонт оборудования, устранение ошибок в программном обеспечении и т.д., по заявке, поступающей со второй линии поддержки
Service Desk (Служба)	Центральная Диспетчерская Служба (Служба приема обращений и заявок Пользователей) - подразделение Исполнителя, осуществляющее функции 1-й линии поддержки

Автоматизированное рабочее место (АРМ), Рабочее место пользователя	Программно-технический комплекс, предназначенный для автоматизации деятельности определенного вида
АСПД	Автоматизированная система поддержки деятельности по оказанию ИТ-услуг ServiceDesk «HP OpenView»
Время предоставления сервиса	Дни и часы, в которые осуществляется сервисная поддержка
Дополнительное ПО (ДПО)	ПО, необходимое для обеспечения выполнения расширенных бизнес-функций Пользователя (перечень дополнительного ПО приведен в Приложении № 1 к настоящему Соглашению)
Заявка	Документ, составляемый Заказчиком и передаваемый Исполнителю с целью дальнейшего получения услуг
Изменение конфигурации	Изменение состава комплектующих оборудования, модулей ПО
Сервисный инженер	Работник Исполнителя, непосредственно контактирующий с Пользователем с целью оказания услуг по Договору
Комплектующие	Съемный, конструктивно не отдельный узел
Конфигурация ПК	Компоненты, входящие в состав ПК (материнская плата, процессор, RAM, HDD и пр.)
КПК	Карманный персональный компьютер
ЛВС	Локальная вычислительная сеть
Мониторинг	Процесс отслеживания параметров функционирования объектов
МФУ	Многофункциональное устройство
ОС (Операционная система)	Совокупность специальных программных средств, обеспечивающих управление аппаратными ресурсами вычислительной системы и взаимодействие программных процессов с аппаратурой, другими программами и Пользователем
Основное ПО (ОПО)	ПО, необходимое для обеспечения функционирования ПК (операционная система, необходимые драйверы), а также выполнения основных бизнес-функций и коммуникаций Пользователя (офисные приложения, архиваторы, почтовые программы и т.д.). Перечень основного ПО приведен в Приложении № 1 к настоящему Соглашению
ПК	Персональный компьютер (системный блок, клавиатура, мышь и монитор)
Рабочая станция	ПК и установленное на него ПО, прикладное и системное

ПО	Программное обеспечение. В рамках Соглашения – ПО, оговоренное в Приложении №1
Пользователь	Сотрудник обслуживаемой организации, имеющий право на техническую поддержку зарегистрированного за ним компьютерного оборудования и программного обеспечения
Техническая поддержка (техническое обслуживание)	Совокупность действий и мероприятий, реализуемых Исполнителем, целью которых является бесперебойное функционирование объектов поддержки (оборудования, ПО и т.д.) и устранение сбоев их функционирования
Подменный фонд оборудования	Резервное оборудование, необходимое для временной замены вышедшего из строя оборудования, что обеспечивает непрерывность работы на время ремонта и сервисного обслуживания. Формируется по согласованию с Заказчиком
Прикладное программное обеспечение (ППО)	Программное обеспечение, обеспечивающее автоматизированное выполнение ряда бизнес-функций
Профилактика или профилактическое обслуживание ПО	Ряд мероприятий, проводимых с целью обеспечения бесперебойного функционирования ПО (очистка временных каталогов, дефрагментация жесткого диска и т.д.) в соответствии с регламентными документами по использованию ПО
Регламентные работы	Периодические работы, выполняемые в процессе эксплуатации оборудования с целью предупреждения отказов, обеспечения сохранности данных и определенные регламентными документами
СВТИ	Средства вычислительной техники и информатики
СТП	Служба технической поддержки Исполнителя
Технический персонал	Сотрудники Заказчика, в обязанности которых входит закупка и использование различных новых ИТ технологий и ресурсов
Эскалация заявки	Переадресация зарегистрированных в Service Desk заявок на следующую линию поддержки, в случае не возможности решения проблемы изложенной в заявке соответствующей службой своими силами для привлечения дополнительных сил необходимых для выполнения заявки, информирование Заказчика о невозможности исполнить заявку своими силами

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПЕРЕЧНЯ УСЛУГ

а. Общие положения

- 1.8. Все сервисы осуществляются специалистами высокой квалификации. Оказание услуг ведётся как на основе Заявок Пользователей, так и по принципу проведения Планово-предупредительных мероприятий.
- 1.9. В рамках настоящего SLA по всем сервисам поддерживается только лицензионное ПО.

б. Классификация услуг

Код Услуги	Производимые действия
IT1. Обслуживание оборудования рабочих мест	
IT1.1 Поддержка аппаратной исправности ПК и модернизация ПК	<ul style="list-style-type: none"> • Диагностика неисправностей компьютерного оборудования; • Изменение конфигурации ПК, с использованием комплектующих, предоставляемых Заказчиком; • Перемещение ПК (рабочей станции) в пределах комнаты; • Демонтаж ПК (рабочей станции); • Консультации по использованию оборудования; • Контроль использования ресурсных деталей; • Инвентаризация компьютерного оборудования; • Устранение сбоев и отказа в работе компьютерного оборудования; • Изменение конфигурации ПК; • Техобслуживание оборудования (комплекс периодических регламентных работ на оборудовании, обеспечивающий непрерывное функционирование оборудования) <p>Кроме того, для ПК, находящихся на гарантийном обслуживании:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Взаимодействие с организациями, осуществляющими гарантийное обслуживание, информирование Заказчика о фактах признания случая гарантийным, причинах возникновения неисправности, сроках устранения либо условиях осуществления возмездного ремонта; <p>Кроме того, для ПК, срок гарантии на которые истек:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Организация и/или проведение ремонтных работ¹.
IT1.2 Организация нового рабочего места Пользователя	<ul style="list-style-type: none"> • Первоначальная подготовка ПК; • Установка основного и дополнительного ПО на ПК Пользователя; • Установка и настройка ПК на рабочем месте Пользователя.
IT2. Обслуживание программного обеспечения	

¹ Комплектующие оплачиваются Заказчиком

Код Услуги	Производимые действия
<p align="center">IT2.1</p> <p align="center">Поддержка работоспособности программного обеспечения</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Проведение работ по обслуживанию ПО; • Изменение конфигурации системного ПО; • Техобслуживание (профилактика) ПО; • Изменение конфигурации ПО; • Установка и настройка средств доступа к сетевым корпоративным ресурсам, включая радиосеть и удаленный доступ; • Устранение сбоев и отказов в работе ОС и ПО; • Резервное копирование данных при проведении работ по замене ПК, подготовке к передаче ПК в ремонт; • Обслуживание клиентской части антивирусной защиты ПК; • Проведение работ по профилактическому обслуживанию ПО; • Решение проблем, связанных с возникновением сбоев в работе ОС и ПО; • Оказание консультационных услуг по работе с ПО; • Тестирование обновлений ОС и ПО для централизованного распространения; • Тестирование крупного обновления (сервис-пак) для централизованного распространения; • Установка программных обновлений, патчей; • Антивирусное тестирование ПК; • Изменение настроек сетевых драйверов, протоколов, служб и клиентов на компьютере; • Взаимодействие с внешними организациями (разработчики ПО, поставщики оборудования и т.д.) • Сохранение и перенос данных Пользователей; • Удаленное подключение к персональному компьютеру Пользователя и решение проблемы (при согласии Пользователя); • Настройка синхронизации ПК и ноутбуков с КПК и др. мобильными устройствами; • Изменение локальных прав Пользователей в ОС.
<p align="center">IT2.2</p> <p align="center">Установка и настройка системного и прикладного ПО</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Установка и настройка ОС и ПО, предоставляемого Заказчиком;
<p align="center">IT3. Специальное обслуживание некоторых категорий пользователей</p>	

Код Услуги	Производимые действия
IT3.1 Специальные услуги	<ul style="list-style-type: none"> • установка, настройка и контроль функционирования удаленного доступа на ПК Пользователей; • взаимодействие с организациями, осуществляющими 3-ю линии поддержки прикладного ПО (разработчики ПО и т.д.). • консультации по закупке оборудования, ПО и т.д.; • взаимодействие с организациями, осуществляющими 3-ю линию технической поддержки по вопросам ремонта и модернизации оборудования • резервное копирование данных • иные консультационные и иные услуги в области информационных технологий и связи
IT3.2 Поддержка технического персонала	<ul style="list-style-type: none"> • консультации при взаимодействии технического персонала Заказчика с организациями, оказывающими услуги в области информационных технологий и связи по решению технических и организационных вопросов

с. Время оказания услуг

1.9.1. Для целей Соглашения используются следующие режимы обслуживания:

Код режима	Интервал	Описание
Р	«рабочее время»	8-ми часовой рабочий день по установленному графику Заказчика
РВ	«расширенное рабочее время»	По режиму «Р» плюс один час до начала рабочего дня и три часа после окончания рабочего дня
ВД	«выходной день» ²	Нерабочий день по графику Заказчика с 9-00 до 18-00,

1.9.2. Заказчик заблаговременно оповещает Исполнителя о планируемой работе персонала Заказчика в расширенное рабочее время или в выходные дни путем направления заявки. Для обеспечения заданного уровня сервиса Исполнитель организует работу специалистов на указанный в заявке период.

d. Категории оборудования

1.9.3. Все оборудование, обслуживаемое по Договору, разделяется на:

- 2.4.1.1 Гарантийное – оборудование, на которое действует гарантия поставщика и/или производителя.
- 2.4.1.2 Не гарантийное – оборудование, срок гарантии на которое истек.

e. Категория обслуживания

1.10. Все пользователи и оборудование подразделяется на категории обслуживания в соответствии с нижеприведенной таблицей:

Категория пользователя/оборудо	Описание

² Минимальное время - 4 часа в день.

вания	
О	1.11. Пользователь либо оборудование, исполнения заявок по которым производится в соответствии с п. 1.13.4 – 1.13.7 SLA
ОВ	1.12. Пользователь или оборудование, исполнения заявок по которым производится в соответствии с п. 1.13.9 SLA

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

а. Общие условия

1.12.1. В течение 3 (трех) рабочих дней с момента подписания Договора Заказчик предоставляет Исполнителю сведения об оборудовании, передаваемом Исполнителю для оказания услуг, с обязательным указанием наименования, конфигурации, серийных и инвентарных номеров оборудования, сведений о том, является оно гарантийным или негарантийным, ФИО и категория Пользователя (п. 1.13.4 настоящего SLA), а также режим обслуживания (п. 1.9.1 настоящего SLA).

1.12.2. Обо всех изменениях, затрагивающих указанные сведения, Заказчик сообщает Исполнителю в течение двух рабочих дней с момента изменения в письменной форме через Службу Service Desk.

1.12.3. Обращение Заказчика к Исполнителю на предмет оказания услуг осуществляется путем подачи заявки в Службу Service Desk. Для оперативного и качественного приема и выполнения заявок Пользователей, Заказчик в течение 3 (Трех) рабочих дней с момента подписания Договора предоставляет Исполнителю следующую информацию:

- Схему эскалации заявок на 3-ю линию поддержки в случае наличия у Заказчика гарантийного оборудования и/или существования договорных отношений между Заказчиком и третьими лицами, оказывающими услуги третьей линии поддержки.
- Сведения о наличии/отсутствии у Заказчика собственной ИТ-инфраструктуры, ее описание (при наличии такой инфраструктуры), необходимые Исполнителю для оказания услуг по настоящему Договору.

б. Подача и прием заявок

1.12.4. Заявки на оказание услуг в рамках настоящего SLA могут быть поданы круглосуточно в Службу Service Desk следующими способами:

- По телефону: _____;
- По электронной почте: _____;
- По факсу: _____.

с. Классификация заявок Заказчика:

Код типа заявки	Описание	Способ приема заявок

Код типа заявки	Описание	Способ приема заявок
Т1	Заявки, связанные со сбоями и отказами в работе оборудования и ПО, установленного на рабочих местах Пользователей – запросы на обслуживание.	в устной форме (по телефону); в электронной форме (сообщением электронной почты); в письменной форме (оригинал письма или его отсканированная копия, направленная по факсу, электронной почтой).
Т2	Заявки на установку и изменение конфигурации компьютерного оборудования и ПО, подключение к ЛВС новых Пользователей, постановку и/или снятие с обслуживания оборудования и/или Пользователей – запросы на изменение.	Только в письменной форме от лица ответственного представителя: Заявки на постановку и/или снятие с обслуживания оборудования и/или Пользователей. Заявки на установку и изменение конфигурации компьютерного оборудования и ПО, подключение к ЛВС новых Пользователей
Т3	Заявки на оказание услуг в нерабочее время	Только в письменной форме от лица ответственного представителя не менее чем за 1 рабочий день до момента начала оказания услуг.

1.13.

1.13.1. Поданная любым способом заявка должна содержать следующую информацию:

- Фамилия, имя и отчество Пользователя;
- Идентификационный номер АРМ пользователя (номер в случае обращения категории ОВ)
- Контактная информация (адрес офиса, номер комнаты, телефон, адрес электронной почты);
- Описание проблемы (задачи).
- Дата и время исполнения заявки, если она должна быть исполнена в режиме «РВ» или «ВД».

1.13.2. Все заявки, принятые любым из указанных способов, регистрируются Службой Service Desk в АСПД, о чем сообщается Пользователю, подавшему заявку, с указанием номера его заявки (обращения).

1.13.3. После получения заявки Исполнитель обязуется выполнить все необходимые работы в регламентные сроки.

d. Регламент исполнения заявок

1.13.4. Время реакции на заявку – 2 часа. В течение 2 (двух) рабочих часов, после поступления заявки к Исполнителю, с Пользователем, подавшим заявку, должен связаться Сервисный инженер (далее – Инженер) для уточнения причин и проведения удаленной диагностики или решения проблем. В случае необходимости личного посещения рабочего места Пользователя Инженер согласовывает с Пользователем время своего визита.

- 1.13.5. При невозможности связаться с Пользователем (что фиксируется Инженером в заказ-наряде) заявка переводится в статус «Отложена» сроком на 2 (два) рабочих часа, о чем Пользователь уведомляется с помощью автоматического сообщения по электронной почте. Через два рабочих часа заявка автоматически переводится в статус «Ожидается инженер», и Инженер должен выполнить действия, указанные в п. 1.13.4. Соглашения. Если в течение двух часов после получения сообщения об откладывании заявки Пользователь сообщит о своем присутствии на рабочем месте по телефону или электронной почте, то заявка немедленно переводится в статус «Ожидается инженер» и выполняются действия по п. 1.13.4.
- 1.13.6. Заявка должна быть выполнена в течение 6 (шести) рабочих часов с момента начала работ по ней. Если заявка связана с необходимостью покупки комплектующих частей для оборудования, то она должна быть выполнена в течение 6 (шести) рабочих часов после предоставления Заказчиком таких комплектующих.
- 1.13.7. Если выполнение заявки требует полной переустановки основного и/или дополнительного ПО, то она должна быть выполнена в течение 12 (двенадцати) рабочих часов с момента поступления заявки в СТП.
- 1.13.8. В случае необходимости использования подменного фонда оборудования замена оборудования производится в течение 8 (восьми) рабочих часов после предоставления Заказчиком оборудования из подменного фонда.
- 1.13.9. Для пользователей категории «ОВ» время реакции – 15 мин после поступления заявки к Исполнителю, срок выполнения – по п.1.13.6 Соглашения - 3 часа, по п.1.13.7 Соглашения - 8 часов, по п.1.13.8 Соглашения - 4 часа.
- 1.13.10. В особых случаях (например, большое количество одновременных обращений Пользователей, изменение срока исполнения заявки по просьбе самого Пользователя и т.д.) изменение срока исполнения заявки согласуется между Исполнителем и Пользователем и фиксируется в заказ-наряде (так называемые «отложенные заявки»). Срок исполнения таких заявок подлежит согласованию между Исполнителем и Заказчиком.

е. Приемка оказанных по заявке услуг

- 1.13.11. Заявка считается выполненной после того, как Исполнитель выполнит все необходимые действия для оказания услуг по заявке и Пользователь примет оказанные услуги.
- 1.13.12. Для подтверждения выполнения обязательств Исполнителя, Пользователь расписывается в заказ-наряде или подтверждает исполнение заявки по электронной почте, нажав на соответствующую ссылку в оповещении о выполнении заявки.
- 1.13.13. В случае несогласия Пользователя с выполнением заявки или наличия претензий к выполнению работ Пользователь имеет право высказать претензию через ServiceDesk, либо вернуть заявку с описанием причины

несогласия, нажав на соответствующую ссылку в оповещении о выполнении заявки.

1.13.14. В случае отсутствия подтверждения либо возврата заявки в течение 1 (одних) суток с момента выполнения заявки, отзыв Пользователя будет считаться положительным, а услуги оказанными надлежащим образом. Пользователь вправе описать в заказ-наряде или в электронном письме свои замечания по выполненным работам.

f. Регламент обслуживания ПО

1.13.15. Для обеспечения оговоренного уровня сервиса при обслуживании ПО Заказчик предоставляет Исполнителю эксплуатационную, лицензионную документацию и дистрибутивы на каждое ПО, указанное в Приложении №1 к Соглашению.

1.13.16. На основании полученных материалов Исполнитель осуществляет тестирование работоспособности и совместимости ПО, формирует библиотеку дистрибутивов и подготавливает инструкции по установке и решению проблем с ПО.

1.13.17. Заявки на решение проблем с ПО, не входящим в согласованный список (Приложение № 1к Соглашению), не принимаются и не выполняются.

1.13.18. Основное ПО, указанное в Приложении №1 к Соглашению, устанавливается на все ПК Заказчика по умолчанию. Список дополнительного ПО Пользователя формируется на основании письменных заявок и фиксируется в АСПД. При подготовке нового ПК или замене вышедшего из строя устанавливается и настраивается только ПО, зафиксированное в АСПД.

1.13.19. Количество указанного в Приложении 1 к Соглашению ПО не влияет на величину абонентской платы.

4. ВСТРЕЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

a. Исполнитель берет на себя обязательства оказывать услуги по настоящему SLA при условии исполнения Заказчиком встречных обязательств, а именно:

- Обеспечение доступа сотрудников Исполнителя к обслуживаемому оборудованию;
- Обеспечение электропитания на территории Заказчика или размещения обслуживаемого оборудования;
- Обеспечение работы локальной вычислительной сети и необходимых прав доступа к ресурсам ЛВС.
- Предоставление удаленного доступа к рабочим местам Пользователей в момент оказания услуг.
- Предоставление необходимого оборудования и/или комплектующих к нему, расходных материалов.
- Предоставление оборудования в оперативный подменный фонд.
- Предоставление лицензионного установочного комплекта ПО.

- Предоставление эксплуатационного комплекта документации на ПО, компьютерное оборудование.
 - Установка и техническая поддержка специальных средств защиты информации.
 - Наличие договоров на поддержку ПО с компаниями-разработчиками.
 - Своевременное продление лицензий на использование ПО с ограниченным сроком действия лицензий.
 - Обеспечение размещения персонала Исполнителя на территории Заказчика.
 - Обеспечение автотранспортом для доставки оборудования в/из сервисного центра.
 - Наличие договоров поддержки оборудования и ПО.
- b. Исполнитель не несет ответственности за неказание услуг в соответствии с SLA в том случае, если это было вызвано неисполнением Заказчиком встречных обязательств.

5. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

a. Способы связи

1.14. Для оказания услуг по SLA могут применяться следующие способы связи:

- Электронная почта.
- Телефонная связь.

b. Перечень контактных лиц и областей их ответственности

1.15. Настоящий раздел устанавливает перечень контактных лиц со стороны Заказчика и Исполнителя. Контактные лица, указанные в настоящем разделе, могут быть заменены. В случае замены контактных лиц сторона, осуществившая такую замену, должна уведомить противоположную сторону любым доступным способом в течение 1 рабочего дня.

c. Контактные лица по оказанию услуг от Исполнителя:

Роль	Контактное лицо	Телефон	e-mail
1-я линия поддержки	Служба Service Desk		

d. Контактные лица по взаимодействию, контролю за качеством оказания услуг:

Роль	Контактное лицо	Телефон	e-mail
от Заказчика			
от Исполнителя			

от Заказчика:

от Исполнителя:

М.П.

М.П.

Приложение № 1
к Соглашению об уровне сервиса по
системно-техническому обслуживанию
к Договору № _____
от «__» _____ 2010 г

Перечень обслуживаемого ПО

Основное ПО (устанавливается по умолчанию)	
Класс ПО	Наименование ПО
Операционная система:	Microsoft Windows XP Professional (русский)
Офисные приложения:	Microsoft Office XP Professional (русский) Microsoft Office 2003 Professional (русский) Microsoft Office 2007 Professional (русский)
Антивирусное ПО:	
Обозреватель Интернет:	Microsoft Internet Explorer 6.x (русский)
Почтовая программа:	Microsoft Outlook XP (русский, входит в состав Microsoft Office XP Professional) Microsoft Outlook 2003 (русский, входит в состав Microsoft Office 2003 Professional)
Программы архивации:	
Программа для чтения файлов в формате «PDF»:	Adobe Acrobat Reader 6.x Adobe Acrobat Reader 7.x
Обновления ПО:	Версии Service Pack-ов и перечень обновлений для базового ПО определяются Службой технической поддержки
Прикладное ПО:	АСУД, АСПБ, АСУиО, КСУИП, КИСУ Закупки

№ п/п	Дополнительное ПО (устанавливается по письменной заявке ЗАКАЗЧИКА).
1	
2	
3	

от Заказчика:

от Исполнителя:

М.П.

М.П.

Приложение № 2
к Договору № _____
от «___» _____ 2010 г.

**Соглашение о стоимости услуг по системно-техническому обслуживанию
пользователей**

от Заказчика:

от Исполнителя:

М.П.

М.П.

3 Порядок проведения запроса предложений. Инструкции по подготовке Предложений

3.1. Общий порядок проведения запроса предложений

Запрос предложений проводится в следующем порядке:

3.1.1. Публикация Уведомления о проведении запроса предложений (подраздел 3.2);

3.1.2. Предоставление Участникам Документации по запросу предложений (подраздел 3.3);

3.1.3. Подготовка Участниками своих Предложений и разъяснение Организатором Документации по запросу предложений, если необходимо (подразделы 3.4, 3.5);

3.1.4. Подача Предложений и их прием, изменение и отзыв Предложения (подразделы 3.8, 3.9)

3.1.5. Оценка Предложений (подраздел 3.10);

3.1.6. Проведение переторжки (при необходимости) (подраздел 3.11);

3.1.7. Подведение итогов запроса предложений (подраздел 3.12);

3.1.8. Проведение преддоговорных переговоров (при необходимости) и подписание Договора (подраздел 3.13);

3.1.9. Уведомление о результатах запроса предложений (подраздел 3.14).

3.2. Публикация Уведомления о проведении запроса предложений

3.2.1. Уведомление о проведении запроса предложений опубликовано в порядке, указанном в пункте 1.1.1.

3.2.2. Иные публикации не являются официальными и не влекут для Организатора запроса никаких последствий.

3.3. Предоставление Документации по запросу предложений

3.3.1. Участники должны получить Документацию по запросу предложений в порядке, указанном в Уведомлении о проведении запроса предложений.

3.3.2. Организатор запроса отвечает за выполнение условий Уведомления о проведении запроса предложений и Документации по запросу предложений только перед теми Участниками, которые получили Документацию по запросу предложений в порядке, указанном в пункте 3.3.1.

3.4. Подготовка Предложений

3.4.1. Общие требования к Предложению

3.4.1.1. Участник должен подготовить Предложение, включающее:

- a) Письмо о подаче оферты по форме и в соответствии с инструкциями, приведенными в настоящей Закупочной документации (раздел 4, [форма 1](#));
- b) Техническое предложение по форме и в соответствии с инструкциями, приведенными в настоящей Закупочной документации (раздел 4, форма 2);
- c) Документы, подтверждающие соответствие Участника требованиям настоящей Закупочной документации (подраздел 3.4.7);
- d) Календарный план выполнения работ по форме и в соответствии с инструкциями, приведенными в настоящей Закупочной документации (раздел 4, [форма 3](#));
- e) График оплаты выполненных работ по форме и в соответствии с инструкциями, приведенными в настоящей Закупочной документации (раздел 4, [форма 4](#));
- f) Протокол разногласий к проекту Договора по форме и в соответствии с инструкциями, приведенными в настоящей Закупочной документации (раздел 4,

[форма 5](#)).

- г) Иные документы, которые, по мнению Участника, подтверждают соответствие установленным требованиям, с соответствующими комментариями, разъясняющими цель предоставления этих документов.

3.4.1.2. Участник имеет право подать только одно Предложение. В случае нарушения этого требования, все Предложения такого Участника отклоняются без рассмотрения по существу.

3.4.2. Порядок подготовки Предложения

3.4.2.1. Каждый документ, входящий в Предложение, должен быть подписан лицом, имеющим право в соответствии с законодательством Российской Федерации действовать от лица Участника запроса предложений без доверенности, или надлежащим образом уполномоченным им лицом на основании доверенности (далее — уполномоченного лица). В последнем случае оригинал доверенности прикладывается к Предложению Участника.

3.4.2.2. Каждый документ, входящий в Предложение, должен быть скреплен печатью Участника.

3.4.2.3. Требования п. 3.4.2.1 и 3.4.2.2 не распространяются на нотариально заверенные копии документов или документы, переплетенные типографским способом.

3.4.2.4. Дополнительные носители информации (дискеты, CD-R, CD-RW, брошюры, книги) должны быть, если это возможно, соответствующим образом помечены (например, с помощью наклеек) и помещены в отдельные (т.н. «информационные») конверты. Информационные конверты должны размещаться после последней страницы Предложения. Входящие в состав Предложения копии документов, подтверждающих юридический статус Участника запроса предложений, помещаются в информационные конверты, только если они отпечатаны и сброшюрованы промышленным (типографским) способом или прошиты у нотариуса.

3.4.2.5. После этого должна быть проведена нумерация всех без исключения страниц и информационных конвертов Предложений (как внутренняя нумерация листов отдельных приложений, так и сквозная нумерация всех страниц Предложения; информационные конверты нумеруются отдельно от страниц — «информационный конверт № 1», «информационный конверт № 2» и т.д.). Нумерация страниц книг, брошюр, журналов и т.д., помещенных в информационные конверты, не производится.

3.4.2.6. Документы (листы и информационные конверты), входящие в Предложение, должны быть скреплены или упакованы таким образом, чтобы исключить случайное выпадение или перемещение страниц и информационных конвертов. Если Предложение состоит из нескольких томов, каждый том рекомендуется прошить с приложением описи включенных в него документов. Каждый такой том должен иметь сквозную нумерацию страниц.

3.4.2.7. Участник запроса предложений должен подготовить 1 (один) оригинал и 1 (одну) копию Предложения. Копии Предложения подготавливаются путем ксерокопирования оригиналов каждого документа, входящего в Предложение после их подписания и заверения печатью, а также нанесения сквозной нумерации страниц, но перед сшиванием.

3.4.2.8. Материалы, содержащиеся в информационных конвертах, копируются любым приемлемым для данного вида материалов способом. Соответствующие копии помещаются в конверты и помечаются «копия информационного конверта № 1» и т.д. При

невозможности представить копии материалов, содержащихся в информационных конвертах, Участник помещает в информационный конверт ссылку с указанием: «см. информационный конверт №... Предложения».

3.4.2.9. Никакие исправления в тексте Предложения не имеют силу, за исключением тех случаев, когда эти исправления заверены рукописной надписью «исправленному верить» и собственноручной подписью уполномоченного лица, расположенной рядом с каждым исправлением.

3.4.3. Требования к сроку действия Предложения

3.4.3.1. Предложение действительно в течение срока, указанного Участником в письме о подаче оферты (раздел 4, форма 1). В любом случае этот срок не должен быть менее 60 (шестидесяти) календарных дней со дня, следующего за днем окончания приема Предложений.

3.4.4. Требования к языку Предложения

3.4.4.1. Все документы, входящие в Предложение, должны быть подготовлены на русском языке за исключением нижеследующего.

3.4.4.2. Документы, оригиналы которых выданы Участнику третьими лицами на ином языке, могут быть представлены на языке оригинала при условии, что к ним приложен перевод этих документов на русский язык (в специально оговоренных случаях - апостилированный). При выявлении расхождений между русским переводом и оригиналом документа на ином языке Заказчик будет принимать решение на основании перевода.

3.4.4.3. Комиссия вправе не рассматривать документы, не переведенные на русский язык.

3.4.5. Требования к валюте Предложения

3.4.5.1. Все суммы денежных средств в документах, входящих в Предложение, должны быть выражены в российских рублях, за исключением нижеследующего.

3.4.5.2. Документы, оригиналы которых выданы Участнику третьими лицами с выражением сумм денежных средств в иных валютах, могут быть представлены в валюте оригинала при условии, что к этим документам будут приложены комментарии с переводом этих сумм в российские рубли исходя из официального курса валюты, установленного Центральным банком Российской Федерации, с указанием такового курса и даты его установления.

3.4.6. **Начальная (предельная) цена:** 7 600 000 (семь миллионов шестьсот тысяч) рублей с НДС.

3.4.7. Требования к Участнику. Подтверждение соответствия предъявляемым требованиям

3.4.7.1. Требования к Участникам:

3.4.7.1.1. Чтобы претендовать на победу в данной процедуре запроса предложений и получить право заключить с Заказчиком Договор, Участник должен отвечать следующим требованиям:

- должен обладать гражданской правоспособностью в полном объеме для заключения и исполнения Договора (должен быть зарегистрирован в установленном порядке и иметь соответствующие действующие лицензии на выполнение видов деятельности в рамках Договора);

- не должен являться неплатежеспособным или банкротом (безубыточность за последний заверченный год (стр.190 формы № 2 «отчет о прибылях и убытках»),

находиться в процессе ликвидации, на имущество Участника запроса предложений, в части существенной для договора, не должен быть наложен арест, экономическая деятельность Участника запроса предложений не должна быть приостановлена;

– должен обладать необходимыми профессиональными и опытом выполнения аналогичных договоров, управленческой компетентностью и репутацией, иметь ресурсные возможности (финансовые, материально-технические, трудовые);

– не должен иметь отрицательных отзывов о работе Участника от предыдущих заказчиков.

3.4.7.2. Требования к документам, подтверждающим соответствие Участника установленным требованиям:

3.4.7.2.1. В связи с выше изложенным, Участник должен включить в состав Предложения следующие документы, подтверждающие его правоспособность:

а) заверенную Участником копию свидетельства о регистрации Участника в качестве юридического лица (индивидуального предпринимателя), подтверждающего регистрацию Участника на территории Российской Федерации (для юридических лиц, зарегистрированных до 1 июля 2002 года – свидетельство о регистрации и свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц; для юридических лиц, зарегистрированных после 1 июля 2002 года – свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц);

б) заверенную Участником копию выписки из Единого государственного реестра юридических лиц, выданную не позднее 60 (шестьдесят) календарных дней до даты предоставления Предложения;

с) заверенную Участником копию устава в действующей редакции;

д) заверенные Участником копии документов (приказов, протоколов собрания учредителей о назначении руководителя и т.д.), подтверждающие полномочия лица, подписавшего Предложение, а также его право на заключение соответствующего Договора по результатам конкурентных переговоров. Если Предложение подписывается по доверенности, предоставляется оригинал или нотариально заверенная копия доверенности и вышеуказанные документы на лицо, выдавшее доверенность;

е) оригинал информационного письма о наличии у Участника связей, носящих характер аффилированности с сотрудниками Заказчика или Организатора запроса по установленной в настоящей Документации форме (раздел 4, [форма 6](#))

ф) анкету по установленной в настоящей Документации форме (форма 7);

г) иные документы, которые, по мнению Участника, подтверждают его соответствие установленным требованиям.

3.4.7.2.2. Документы, подтверждающие финансовую устойчивость Участника:

а) копии бухгалтерского баланса с отметкой инспекции Федеральной налоговой службы (Форма 1) и отчет о прибылях и убытках (Форма 2) за 2008 и 2009 годы (аналогичные документы для индивидуальных предпринимателей);

б) заключение аудиторской проверки за последние 2 года (для юридических лиц) в случаях, когда проведение аудиторской проверки в соответствии с законодательством Российской Федерации обязательно для Участника запроса предложений, а также в случае наличия заключения аудиторской проверки при проведении Участником запроса предложений добровольного аудита;

с) заверенную участником копию справки об отсутствии задолженности по уплате налогов и других обязательных платежей в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, выданную соответствующим подразделением Федеральной налоговой службы не ранее чем за 60 (шестьдесят) дней до срока окончания приема Заявок на участие в запросе предложений.

3.4.7.2.3. Документы, подтверждающие квалификацию Участника:

- a) оригинал справки об опыте выполнения аналогичных договоров за последние 3 года по установленной в настоящей Закупочной документации форме (раздел 4, форма 8);
- b) отзывы, рекомендации, и другие документальные доказательства выполнения аналогичных договоров (если имеются);
- c) копии лицензий приведенных в разделе 5 (техническая часть) пункт 3.12
- d) иные документы, которые, по мнению Участника, подтверждают его соответствие установленным требованиям, с соответствующими комментариями, разъясняющими цель предоставления этих документов.

3.4.7.2.4. Все указанные документы прилагаются Участником к Предложению.

3.4.7.2.5. В случае если по каким-либо причинам Участник не может предоставить требуемый документ, он должен приложить составленную в произвольной форме справку, объясняющую причину отсутствия требуемого документа, а также содержащую заверения Организатору запроса о соответствии Участника данному требованию.

3.5. Разъяснение Документации по запросу предложений

3.5.1. В процессе подготовки Предложения Участники вправе обратиться к Организатору запроса предложений за разъяснениями настоящей Документации по запросу предложений. Запросы на разъяснение Документации по запросу предложений должны подаваться в письменной форме на имя секретаря Комиссии за подписью руководителя организации или иного ответственного лица Участника.

3.5.2. Организатор запроса предложений обязуется в разумный срок ответить на любой вопрос, который он получит не позднее, чем за 3 (три) рабочих дня до истечения срока приема Предложения. Организатор запроса предложений оставляет за собой право (но не обязанность) ответа на вопрос, полученный в более поздний срок, если обстоятельства позволят Организатору запроса предложений ответить на него в разумное время до установленного срока подачи Предложения.

3.5.3. Такой ответ Организатора имеет силу неотъемлемых дополнений к Документации по запросу предложений, если в тексте ответа не будет указано иное.

3.6. Внесение изменений в Документацию по запросу предложений.

3.6.1. Организатор запроса предложений, по решению Комиссии, в любой момент до истечения срока приема Предложений вправе внести изменения в настоящую Документацию по запросу предложений.

3.7. Продление срока окончания приема Предложений

3.7.1. При необходимости Организатор запроса предложений, по решению Комиссии, в том числе и по обращению Участников запроса предложений, имеет право продлевать срок окончания приема Предложений.

3.8. Подача Предложений и их прием

3.8.1. Перед подачей Предложение и ее копии должны быть надежно запечатаны в конверты (пакеты, ящики и т.п.). Предложение запечатывается в конверт, обозначаемый словами «Предложение». Копии Предложения запечатываются в конверты, обозначаемые словами «Копия-1» и т.д.

- 3.8.2. На каждом из этих конвертов необходимо указать следующие сведения:
- наименование и адрес Организатора запроса предложений в соответствии с п. 1.1.1;
 - полное фирменное наименование Участника запроса предложений и его почтовый адрес;
 - предмет запроса предложений в соответствии с п. 1.1.2

3.8.3. Запечатанные конверты с Предложением и ее копиями помещаются в один внешний конверт, который также должен быть надежно запечатан. На внешнем конверте указывается следующая информация:

- наименование и адрес Организатора запроса предложений в соответствии с п. 1.1.1;
- полное фирменное наименование Участника запроса предложений и его почтовый адрес;
- предмет запроса предложений в соответствии с п. 1.1.2.

3.8.4. Участники запроса предложений должны обеспечить доставку своих Предложений по адресу Организатора запроса предложений 109028 г. Москва, ул. Большой Николоворобинский пер., д.9/11, стр. 1-4, эксперту – руководителю группы по организации закупочных процедур Управления планирования и бюджетирования ОАО «ЦИУС ЕЭС» – Оглу Анне Константиновне, тел. (495)710-60-60, доб. 21-68. При этом Участникам запроса предложений рекомендуется предварительно позвонить по указанному выше телефону. В случае направления Предложения через курьерскую службу рекомендуется уведомить представителя курьерской службы или курьера о настоящем порядке доставки Предложения.

3.8.5. Предложения в бумажной форме должны быть поданы до истечения сроков, указанных в Уведомлении о проведении запроса предложений.

3.8.6. Организатор запроса предложений выдает расписку о получении Предложения лицу, доставившему конверт, с указанием времени получения.

3.9. Изменение и отзыв Предложения

3.9.1. До окончания срока подачи предложений Участник запроса предложений вправе изменить или отозвать поданное Предложение.

3.9.2. В случае изменения Предложения Участники готовят следующие документы в письменной форме:

- обращение к Организатору запроса с просьбой об изменении Предложения на бланке Участника;
- перечень изменений в Предложении с указанием документов первоначального Предложения, которых данные изменения касаются;
- новые версии документов, которые изменяются.

3.9.3. В случае отзыва Предложения Участник должен подготовить соответствующее обращение на бланке Участника в письменной (бумажной) форме, подписанное и скрепленное печатью в порядке, указанном в пунктах 3.4.2.1. и 3.4.2.2.

3.9.4. Изменения и отзыв Предложения, подготовленные в письменной (бумажной) форме, должны быть подписаны и скреплены печатью в порядке, указанном в пунктах 3.4.2.1. и 3.4.2.2.

3.10. Оценка Предложений и проведение переговоров

3.10.1. Общие положения

3.10.1.1. Оценка Предложений осуществляется Комиссией по запросу предложений и иными лицами (экспертами и специалистами), привлеченными Комиссией по запросу предложений.

3.10.1.2. Информация относительно разъяснения, предварительного рассмотрения, оценки и сопоставления Предложений Участников, а также рекомендации по присуждению договора является строго конфиденциальной и не подлежит разглашению Участникам или иным лицам, которые официально не имеют к этому отношения.

3.10.1.3. Участники не вправе каким-либо способом влиять, участвовать или присутствовать при оценке Предложений, а также вступать в контакты с экспертами, выполняющими экспертизу Предложений. Любые попытки Участников повлиять на Закупочную комиссию при экспертизе Предложений или на присуждение договора, а также оказать давление на любое лицо, привлеченное Организатором запроса, служат основанием для отклонения Предложений таких Участников.

3.10.1.4. Оценка Предложений может включать отборочную стадию (пункт 3.10.2), проведение (при необходимости) переговоров (пункт 3.10.3) и оценочную стадию (пункт 3.10.4).

3.10.2. Отборочная стадия

3.10.2.1. В рамках отборочной стадии Комиссия проверяет:

- правильность оформления Предложений и их соответствие требованиям настоящей Документации по запросу предложений по существу;
- соответствие Участников требованиям настоящей Документации по запросу предложений, в том числе отсутствие отрицательных отзывов о работе Участника;
- соответствие коммерческого и технического предложения требованиям настоящей Документации по запросу предложений.

3.10.2.2. В рамках отборочной стадии Комиссия может запросить у Участников разъяснения или дополнения их Предложений, в том числе представления отсутствующих документов. При этом Комиссия не вправе запрашивать разъяснения или требовать документы, меняющие суть Предложения.

3.10.2.3. При проверке правильности оформления Предложения Комиссия вправе не обращать внимания на мелкие недочеты и погрешности, которые не влияют на существо Предложения. Комиссия с письменного согласия Участника также может исправлять очевидные арифметические и грамматические ошибки.

3.10.2.4. По результатам проведения отборочной стадии Комиссия имеет право отклонить Предложения, которые:

- в существенной мере не отвечают требованиям к оформлению настоящей Документации по запросу предложений;
- поданы Участниками, которые не отвечают требованиям настоящей Документации по запросу предложений;

- содержат предложения, по существу не отвечающие техническим, коммерческим или договорным требованиям настоящей Документации по запросу предложений;
- содержат очевидные арифметические или грамматические ошибки, с исправлением которых не согласился Участник.

3.10.3. Проведение переговоров

3.10.3.1. После предварительного рассмотрения и оценки Предложений Организатор запроса, в случае необходимости, по решению Комиссии, вправе провести переговоры с любым из Участников, предложения которых не были отклонены, по любому положению его Предложения.

3.10.4. Оценочная стадия

3.10.4.1. В рамках оценочной стадии Комиссия оценивает и сопоставляет Предложения и проводит их ранжирование по степени предпочтительности для Заказчика, исходя из следующих критериев:

- стоимость и структура стоимости оказания услуг;
- квалификация и надежность Участника (опыт выполнения аналогичных работ, ресурсные возможности, деловая репутация и т.д.);
- организационно-технические предложения по выполнению работ;
- график выполнения работ;
- условия оплаты.

3.10.4.2. Комиссия ранжирует Предложения Участников по степени предпочтительности условий, предложенных Участниками.

3.10.4.3. Результаты решения Комиссии об отклонении Предложения не подлежат обсуждению с Участником.

3.11. Переторжка (регулирование цены)

3.11.1. Организатором запроса предложений предусмотрена возможность проведения процедуры переторжки, т. е. предоставление Участникам возможности добровольно повысить предпочтительность их Предложений путем снижения первоначальной, указанной в Предложении, цены.

3.11.2. Организатор запроса предложений воспользуется объявленным правом на проведение процедуры переторжки, если Комиссия полагает, что цены, заявленные Участниками в Предложениях, могут быть снижены, либо если Организатор запроса предложений после подачи Предложений Участниками (п. 3.8) до подведения итогов запроса предложений (п. 3.12) получит просьбу о проведении переторжки хотя бы от одного из Участников, занявших место не ниже четвертого в предварительной ранжировке Предложений по данному запросу предложений. Решение о проведении процедуры переторжки принимает Комиссия после проведения предварительного ранжирования Предложений.

3.11.3. Участник запроса предложений, приглашенный на переторжку, вправе не участвовать в ней, тогда его Предложение остается действующим с ранее объявленной ценой.

3.11.4. Предложения Участника по повышению цены не рассматриваются, такой Участник считается не участвовавшим в процедуре переторжки, его Предложение остается действующим с ранее объявленной ценой.

3.11.5. До момента начала процедуры переторжки Участник должен предоставить запечатанный конверт, в котором указывается минимальная цена Предложения (включая налоги), ниже которой Участник не может снизить цену своего предложения («нулевой» конверт).

Представленная минимальная цена заверяется руководителем предприятия Участника, руководителем финансовой службы (при отсутствии – главным бухгалтером) и скрепляется печатью. Порядок предоставления «нулевого» конверта определяется Организатором в приглашении Участнику на процедуру переторжки.

Перед началом переторжки конверты с новыми ценами под роспись сдаются Комиссии. Представители Участника, не сдавшие конверт с минимальной ценой, на переторжку не допускаются. Такой Участник считается не участвовавшим в переторжке

Снижение цены Предложения может производиться Участником поэтапно до момента окончания переторжки неограниченное количество раз, при этом заявленная окончательная цена Предложения не должна быть меньше указанной Участником до начала переторжки минимальной цены. Кроме того, изменение цены Предложения не должно повлечь за собой изменение иных условий Предложения Участника.

Заявленные окончательные цены оглашаются на заседании Комиссии по фиксации цен Предложений, представленных Участниками в ходе процедуры переторжки.

Представители Участников запроса предложений, приглашенных к участию в процедуре переторжки, могут принять участие в заседании Комиссии по фиксации цен Предложений, представленных Участниками в ходе процедуры переторжки. О своем намерении принять участие в заседании Комиссии Участник должен заблаговременно письменно уведомить Организатора процедуры.

3.11.6. Участник запроса предложений, участвовавший в переторжке и снизивший свою цену, обязан в течение одних суток дополнительно представить откорректированные с учетом новой, полученной после переторжки цены, документы, определяющие его коммерческое предложение. Изменение цены в сторону снижения не должно повлечь за собой изменение иных условий Предложения.

3.12. Подведение итогов запроса предложений

3.12.1. По результатам оценочной стадии Комиссия принимает решение либо по определению Победителя, либо по завершению данной процедуры запроса предложений без определения Победителя и заключения Договора:

- в случае если Предложение какого-либо из Участников полностью удовлетворит Комиссию, Комиссия определит данного Участника Победителем запроса предложений. Участник незамедлительно уведомляется о признании его Победителем; процедура запроса предложений на этом будет завершена;

- в случае если самое лучшее Предложение не удовлетворит Комиссию полностью, Комиссия вправе принять решение о прекращении процедуры запроса предложений.

3.12.2. Решение Комиссии оформляется протоколом заседания Комиссии.

3.12.3. Участник незамедлительно уведомляется о признании его Победителем запроса предложений согласно правилам данной системы.

3.12.4. В случае прекращения процедуры запроса предложений Участникам направляются уведомления о результатах запроса предложений согласно правилам данной системы.

3.13. Проведение преддоговорных переговоров (по необходимости) и подписание Договора

3.13.1. По всем вопросам, не нашедшим отражение в Уведомлении о проведении запроса предложений, настоящей Документации и Предложения Победителя запроса, стороны имеют право вступить в преддоговорные переговоры, направленные на уточнение любых условий технико-коммерческого предложения Победителя, однако при этом не допускается создание победителю запроса предложений преимущественных условий участия в запросе предложений.

3.13.2. Ход переговоров и достигнутые результаты фиксируются в Протоколе преддоговорных переговоров.

3.13.3. Договор между Заказчиком и Победителем подписывается в течение 20 (двадцати) дней с момента определения Победителя запроса предложений.

3.13.4. В случае признания Победителем организации, заключение договора с которой требует предварительного одобрения Советом директоров ОАО «ЦИУС ЕЭС» как сделки, в совершении которой имеется заинтересованность, договор заключается после одобрения Советом директоров ОАО «ЦИУС ЕЭС».

3.13.5. В случае если Победитель:

а) не подпишет Договор в установленные сроки на условиях, определяемых п.п. 3.13.3, то он утрачивает статус Победителя, Заказчик вправе включить данную организацию в список недобросовестных поставщиков (подрядчиков) (www.cius-ees.ru/ru/custom/unfair), а Организатор запроса предложений имеет право выбрать иного Победителя из числа остальных действующих Предложений.

3.13.6. Заказчик оставляет за собой право при присуждении и заключении договора увеличивать или уменьшать изначальный объем работ и услуг в пределах 30 %, не меняя при этом цену единицы работ, услуг и другие условия.

3.14. Уведомление о результатах запроса предложений

Организатор запроса после подписания итогового протокола направит всем остальным Участникам уведомление о результатах запроса предложений, а также опубликует уведомление о результатах запроса предложений на официальном сайте ОАО «ЦИУС ЕЭС» (www.cius-ees.ru), с указанием следующих сведений:

- ссылку на источник где было официально опубликовано уведомление о проведении запроса предложений с указанием даты опубликования уведомления;
- наименование, адрес и цену Предложения Участника, признанного победителем.

4. Образцы основных форм документов, включаемых в Предложение

Форма 1

« _____ » _____ года
№ _____

ПИСЬМО О ПОДАЧЕ ОФЕРТЫ

Уважаемые господа!

Изучив Уведомление о проведении открытого запроса предложений, опубликованное «24» сентября 2010 г. на сайте www.cius-ees.ru и Документацию по запросу предложений, и принимая установленные в них требования и условия запроса предложений,

_____)
(полное наименование Участника с указанием организационно-правовой формы)

зарегистрированное по адресу

_____)
(юридический адрес Участника)

предлагает заключить договор на оказание услуг по системно-техническому сопровождению оборудования ОАО «ЦИУС ЕЭС» на условиях и в соответствии с Техническим предложением, Сводной таблицей стоимости поставок, работ (услуг), и другими документами, являющимися неотъемлемыми приложениями к настоящему письму и составляющими вместе с настоящим письмом Предложение, на общую сумму

Итоговая стоимость Предложения
без НДС, руб.

_____)
(итоговая стоимость, рублей, без НДС)

кроме того НДС, руб.

_____)
(НДС по итоговой стоимости, рублей)

Итого,
стоимость Предложения с НДС, руб.

_____)
(полная итоговая стоимость, рублей, с НДС)

Срок выполнения поставок:

Начало выполнения поставок _____.

Окончание выполнения поставок _____.

Требуемый нами авансовый платеж по основному предложению составляет (заполняется при требовании аванса):

_____ (цифрами и прописью, валюта). В случае отсутствия требования аванса – Авансовый платеж по основному предложению не требуется.

Настоящее Предложение имеет правовой статус оферты и действует до « _____ » _____ 2010 года.

В соответствии с инструкциями, полученными от Вас в Документации по запросу предложений, информация по сути наших предложений в данном запросе предложений представлена в следующих документах, которые являются неотъемлемой частью нашей

заявки:

№ приложения	Наименование приложения	№ страницы	Число страниц
1.	Техническое предложение		
2.	Сводная таблица стоимости поставки, работ (услуг)		
3.	Протокол разногласий к проекту Договора		
4.			
5.			
6.			

(подпись)

(фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

М.П.

Инструкции по заполнению

1. Данные инструкции не следует воспроизводить в документах, подготовленных Участником.
2. Письмо следует оформить на официальном бланке Участника. Участник присваивает письму дату и номер в соответствии с принятыми у него правилами документооборота.
3. Участник должен указать свое полное наименование (с указанием организационно-правовой формы) и юридический адрес.
4. Участник должен указать стоимость выполнения работ (услуг) цифрами и словами, в рублях, отдельно без НДС, величину НДС и вместе с НДС в соответствии со Сводной таблицей стоимости работ (услуг) (графа «Всего с НДС»). Цену следует указывать в формате XXX XXX XXX,XX руб., например: «1 234 567,89 руб. (Один миллион двести тридцать четыре тысячи пятьсот шестьдесят семь руб. восемьдесят девять коп.)».
5. Участник должен указать срок действия Предложения согласно требованиям подпункта 3.4.2.1.
6. Участник должен перечислить и указать объем каждого из прилагаемых к письму о подаче оферты документов, определяющих суть технико-коммерческого предложения Участника.
7. Письмо должно быть подписано и скреплено печатью в соответствии с требованиями 3.4.2.1., 3.4.2.2.

Открытый запрос предложений на право заключения договора на оказание услуг по системно-техническому сопровождению оборудования ОАО «ЦИУС ЕЭС»

Техническое предложение (форма 2)

Участник: _____

Суть технического предложения

_____ (подпись)

_____ (фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

М.П.

Инструкции по заполнению

1. Данные инструкции не следует воспроизводить в документах, подготовленных Участником.
2. Участник приводит номер и дату письма о подаче оферты, приложением к которому является данное техническое предложение.
3. Участник указывает свое фирменное наименование (в т.ч. организационно-правовую форму) и свой адрес.
4. Выше приведена форма титульного листа Технического предложения.
5. В тексте Технического предложения приводится информация (развернутый План-проспект предлагаемого к разработке документа) в объеме, достаточном для анализа выполнения всех требований раздела 5 «Техническая часть» и Договора (раздел 2) В тексте Технического предложения приводится информация.
6. Техническое предложение Участника, помимо данных, указанных в тексте технических требований, должно включать организационно-технические предложения по оказанию услуг.
7. Участник в Предложении должен представить таблицу соответствия своего предложения техническому заданию (раздел 5 «Техническая часть») в соответствии с приведенной формой:

№	№ ТТ	Выполнение	Пояснения и ссылки на пункты предложения участника

где: № - порядковый номер;
 № ТТ - номер пункта Технического задания (и абзацы в п.п. ТТ);
 Выполнение: - "да" - будет выполнен полностью, "нет" - не будет выполнен,
 "частично" - выполняется с "такими-то" ограничениями.

Открытый запрос предложений на право заключения договора на оказание услуг по системно-техническому сопровождению оборудования ОАО «ЦИУС ЕЭС»

Календарный план выполнения работ (форма 3)

Участник _____

Начало выполнения работ: «___» _____ года.

Окончание выполнения работ: «___» _____ года.

№ п/п	Наименование работ	Дата начала работ	Дата окончания работ
1.			
2.			
3.			

(подпись уполномоченного представителя)

(фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

М.П.

Инструкции по заполнению

1. Данные инструкции не следует воспроизводить в документах, подготовленных Участником.
2. Участник приводит номер и дату письма о подаче оферты, приложением к которому является данный поэтапный график.
3. Участник указывает свое фирменное наименование (в т.ч. организационно-правовую форму) и свой адрес.
5. В данном Графике приводятся расчетные сроки выполнения всех видов работ в рамках Договора, перечисленных в Сводной таблице стоимости работ/услуг (Форма 3).

**Открытый запрос предложений на право заключения договора на оказание услуг по системно-техническому сопровождению оборудования
ОАО «ЦИУС ЕЭС»**

График оплаты выполняемых работ (форма 4)

Участник _____

Наименование этапа	Общая стоимость этапа, тыс. руб. с НДС	Год (_____)							
		Квартал __			Квартал __				
		Месяц 1	Месяц 2	Месяц 3	Месяц 1	Месяц 2	Месяц 3		
ИТОГО за квартал, тыс. руб. с НДС									
ИТОГО за год, тыс. руб. с НДС									

(Подпись уполномоченного представителя)

(Имя и должность подписавшего)

М.П.

Инструкции по заполнению

1. Данные инструкции не следует воспроизводить в документах, подготовленных Участником.

2. Участник приводит номер и дату письма о подаче оферты, приложением к которому является данный поэтапный график.
3. Участник указывает свое фирменное наименование (в т.ч. организационно-правовую форму) и свой адрес.
5. В данном Графике приводятся расчетные сроки выполнения всех видов работ в рамках Договора, перечисленных в Сводной таблице стоимости работ/услуг (Форма 3).
6. Для указания сроков против каждого этапа/подэтапа следует в соответствующих графах указать его стоимость, например:

Наименование этапа	Общая стоимость этапа, тыс. руб. с НДС	Год () [указать год, например «2010»]								
		Квартал __ [указать квартал, например «1»]			Квартал __ [указать квартал, например «2»]			Квартал __ [указать квартал, например «3»]		
		[указать 1 месяц квартала, например «январь»]	[указать 2 месяца квартала, например «февраль»]	...	[указать 1 месяц квартала, например «апрель»]	[указать 2 месяца квартала, например «май»]
		х,хх руб.	х,хх руб.							
			х,хх руб.	х,хх руб.	х,хх руб.	х,хх руб.	х,хх руб.	х,хх руб.		
			х,хх руб.	х,хх руб.	х,хх руб.					
							х,хх руб.	х,хх руб.		
							х,хх руб.	х,хх руб.		
							х,хх руб.	х,хх руб.		
ИТОГО за квартал, тыс. руб. с НДС										
ИТОГО за год, тыс. руб. с НДС										

Открытый запрос предложений на право заключения договора на оказание услуг по системно-техническому сопровождению оборудования ОАО «ЦИУС ЕЭС»

Протокол разногласий к проекту Договора (форма 5)

Участник: _____

«Желательные» условия Договора

№ п/п	№ пункта проекта Договора	Исходные формулировки	Предложения Участника	Примечания, обоснование
1.				
....				

_____ (подпись)

_____ (фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

М.П.

Инструкции по заполнению

1. Данные инструкции не следует воспроизводить в документах, подготовленных Участником.

2. Участник приводит номер и дату письма о подаче оферты, приложением к которому является данный протокол.

3. Участник указывает свое фирменное наименование (в т.ч. организационно-правовую форму) и свой адрес.

4. В случае наличия у Участника предложений по внесению изменений в проект договора, Участник должен представить в составе своего Предложения данный протокол разногласий. «Желательными» здесь считаются предложения по условиям договора, которые он предлагает на рассмотрение Комиссии, но отклонение которых Комиссии не повлечет отказа Участника от подписания договора, изложенного в настоящей Документации по запросу предложений, в случае признания его Победителем запроса.

5. Условия договора будут определяться в соответствии с п. 1.1.6.

6. Заказчик оставляет за собой право рассмотреть и принять перед подписанием договора предложения и дополнительные (не носящие принципиального характера) изменения к договору. В случае, если стороны не придут к соглашению об этих изменениях, стороны будут обязаны подписать договор на условиях, изложенных в настоящей Документации по запросу предложений и Предложения Победителя запроса.

7. В любом случае Участник должен иметь в виду, что предоставление Участником протокола разногласий по подготовленному Заказчиком исходному проекту договора не лишает Участника и Заказчика права обсуждать эти условия и изменять их в процессе преддоговорных переговоров для достижения соглашения в отношении изменения этих условий.

8. Данная форма заполняется как в случае наличия у Участника требований или предложений по изменению проекта договора (раздел 2), так и в случае отсутствия таких требований или предложений; в последнем случае в таблицах приводятся слова «Согласны с предложенным проектом договора».

Открытый запрос предложений на право заключения договора на оказание услуг по системно-техническому сопровождению оборудования ОАО «ЦИУС ЕЭС»**Справка о наличии у Участника связей, носящих характер аффилированности с сотрудниками Заказчика или Организатора запроса предложений (форма 6)**

Уважаемые господа!

При рассмотрении нашего Предложения просим учесть следующие сведения о наличии у *{указывается наименование Участника запроса предложений}* связей, носящих характер аффилированности с лицами, являющимися *{указывается кем являются эти лица, пример: учредители, сотрудники, и т.д.}* Заказчика *{и/или Организатора запроса предложений, или иной организацией, подготовившей проектную документацию, спецификацию и другие документы непосредственно связанные с проведением данной процедуры}* а именно:

{указывается Ф.И.О. лица, его место работы, должность; кратко описывается почему связи между данным лицом и Участником могут быть расценены как аффилированность };

{указывается Ф.И.О. лица, его должность, кратко описывается почему связи между данным лицом и Участником могут быть расценены как аффилированность };

(подпись)

(фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

М.П.

Инструкции по заполнению

1. Участник приводит номер и дату письма о подаче оферты, приложением к которому является данное Информационное письмо.
2. Участник указывает свое фирменное наименование (в т.ч. организационно-правовую форму) и свой адрес.
3. Участник заполняет приведенное выше информационное письмо, указав всех лиц, которые, по его мнению, могут быть признаны аффилированными с ним. В случае если по мнению Участника таких лиц нет, то в письме пишется фраза **«При рассмотрении нашего Предложения просим учесть, что у *{указывается наименование Участника}* НЕТ связей, которые могут быть признаны носящими характер аффилированности с лицами, так или иначе связанными с Заказчиком, Организатором запроса или иной организацией, подготовившей проектную документацию, спецификацию и другие документы, непосредственно связанные с проведением данной процедуры.**
4. При составлении данного письма Участник должен учесть, что сокрытие любой информации о наличии связей, носящих характер аффилированности между Участником и любыми лицам так или иначе связанными с Заказчиком, Организатором запроса или иной организацией, подготовившей проектную документацию, спецификацию и другие документы, непосредственно связанные с проведением данной процедуры, может быть признано Комиссией существенным нарушением условий данного запроса предложений и повлечь отклонение заявки такого Участника.

Открытый запрос предложений на право заключения договора на оказание услуг по системно-техническому сопровождению оборудования ОАО «ЦИУС ЕЭС»

Анкета Участника (форма 7)

Участник _____

№ п/п	Наименование	Сведения об Участнике
1.	Организационно-правовая форма и фирменное наименование Участника	
2.	Учредители (перечислить наименования и организационно-правовую форму или Ф.И.О. всех учредителей, чья доля в уставном капитале превышает 10%)	
3.	Свидетельство о внесении в Единый государственный реестр юридических лиц (дата и номер, кем выдано)	
4.	ИНН Участника	
5.	Юридический адрес	
6.	Почтовый адрес	
7.	Филиалы: перечислить наименования и почтовые адреса	
8.	Банковские реквизиты (наименование и адрес банка, номер расчетного счета Участника в банке, телефоны банка, прочие банковские реквизиты)	
9.	Телефоны Участника (с указанием кода страны и города)	
10.	Факс Участника (с указанием кода страны и города)	
11.	Адрес электронной почты Участника	
12.	Фамилия, Имя и Отчество руководителя Участника, имеющего право подписи согласно учредительным документам Участника, с указанием должности и контактного телефона	
13.	Фамилия, Имя и Отчество ответственного лица Участника с указанием должности и контактного телефона	

(подпись) (фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

М.П.

Инструкции по заполнению

1. Данные инструкции не следует воспроизводить в документах, подготовленных Участником.

2. Участник приводит номер и дату письма о подаче оферты, приложением к которому является данная анкета.

3. Участник указывает свое фирменное наименование (в т.ч. организационно-правовую форму) и свой адрес.

4. Участник должен приложить к Анкете структуру организации Участника, предусматривающую наличие в ее составе подразделений, необходимых для проектного производства: производственно-технического отдела (подразделения), технологических отделов (подразделений), библиотеки нормативно-технической документации, архива и т.д.

5. Участники должны заполнить приведенную выше таблицу по всем позициям. В случае отсутствия каких-либо данных указать слово «нет».

6. В графе 8 «Банковские реквизиты...» указываются реквизиты, которые будут использованы при заключении Договора.

**Открытый запрос предложений на право заключения договора на оказание услуг по системно-техническому сопровождению оборудования
ОАО «ЦИУС ЕЭС»**

Справка о перечне и объемах выполнения аналогичных договоров (форма 8)

Участник _____

№ п/п	ФИО, должность руководителя проекта, непосредственного участника	Сроки выполнения (год и месяц начала выполнения - год и месяц фактического или планируемого окончания выполнения)	Заказчик (наименование, адрес, контактное лицо с указанием должности, контактные телефоны)	Сумма договора, рублей	Сведения о рекламациях по перечисленным договорам
...					
ИТОГО за полный год					
...					
Итого за					
ВСЕГО:					

(подпись)

(фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

М.П.

Инструкции по заполнению

Данные инструкции не следует воспроизводить в документах, подготовленных Участником.

1. Участник приводит номер и дату письма о подаче оферты, приложением к которому является данная справка.
2. Участник указывает свое фирменное наименование (в т.ч. организационно-правовую форму) и свой адрес.
3. В этой форме Участник указывает перечень и годовые объемы выполнения аналогичных договоров.
4. Участник может самостоятельно выбрать договоры, которые, по его мнению, наилучшим образом характеризует его опыт.
5. Участник может включать и незавершенные договоры, обязательно отмечая данный факт и указав процент выполнения.

5. Техническая часть

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ на оказание комплекса услуг по системно-техническому сопровождению оборудования ОАО «ЦИУС ЕЭС»

1. Общие положения

Информационно-техническая инфраструктура (ИТИ) представляет собой связанное множество автоматизированных рабочих мест (далее - АРМ), составленных из определенных наборов средств вычислительной техники (СВТ) закрепленных за сотрудниками Заказчика (далее – Пользователями) по функциональным признакам, и включенных в локально вычислительную сеть (ЛВС) для предоставления доступа к следующим сервисам: контроллер домена, электронная почта на базе MS Exchange, файловый и принтерный сервисы, антивирусная и антиспамовая безопасность.

Предметом Услуг является обслуживание оборудования информационно-технической инфраструктуры ЗАКАЗЧИКА в 2010-2011 году, включающее в себя консультирование Пользователей по вопросам применения и использования СВТ, техническую поддержку и оперативное восстановление работоспособности СВТ, включая копировально-множительную технику, телефонные аппараты, факсы, сканеры (**Приложение № 1**) и имеющегося парка ПО (**Приложение № 2**) и АРМ (**Приложение № 3**).

Таблица 1. Исполнитель обеспечивает следующий комплекс оказания Услуг:

№ п/п	Вид услуг	Объекты обслуживания
1.	Прием сервисных запросов Пользователей	
2.	Техническая поддержка, обслуживание, ремонт СВТ	

Оказание Услуг означает проведение Исполнителем комплекса мероприятий, обеспечивающего заданные параметры функционирования Услуг.

Для гарантии достижения параметров функционирования Заказчик определяет Исполнителю обязательные условия и технические требования, а также обязательный перечень и состав мероприятий по техническому обслуживанию и ремонту (далее – ТОР).

Любой сбой или выход из строя СВТ, а также необходимость в технической поддержке и консультации Пользователя считается сервисным событием.

Любое обращение Пользователя к Исполнителю за решением сервисного события считается сервисным запросом.

Возникновение сервисного запроса предусматривает оперативное восстановление функционирования Услуг в установленные сроки, в том числе путем временной замены неисправного оборудования на эквивалентное оборудование на весь срок, необходимый для выполнения ремонтно-восстановительных работ.

2. Параметры Услуг

2.1. Для разных функциональных категорий Пользователей установлены различные уровни обслуживания. Уровни обслуживания Пользователей приведены в таблице № 2:

Таблица № 2

№	Категория Пользователей	Уровень обслуживания	Количество пользователей
1	Руководители подразделений Заказчика (определяются списком Заказчика)	1	25-30
2	Сотрудники подразделений Заказчика	2	250-300

2.2. Режим оказания Услуг по уровням обслуживания приведен в таблице № 3:

Таблица № 3

№	Режим оказания Услуг	Уровень обслуживания 1	Уровень обслуживания 2
1.	Работы п.4.2, п.4.4		
	Рабочие дни	с 8 до 21	с 8 до 20
	Выходные дни	с 9 до 18	По требованию
2.	Работы п.4.8		
	Рабочие дни	-	-
	Выходные дни	По плану регламентных работ	По плану регламентных работ
3.	Работы п.п. 4.1, 4.3,4.5		
	Рабочие дни	с 8 до 20	с 9 до 18
	Выходные дни	По требованию	По требованию
4.	Работы по п.п. 4.6, 4.7		
	Рабочие дни	с 9 до 18	с 9 до 18
	Выходные дни	По требованию	По требованию

2.3. Параметры обслуживания запросов Пользователей Заказчика приведены в таблице №4. Данные параметры должны быть выполнены Исполнителем в > 99 % всех сервисных событий.

Таблица № 4

Наименование параметра	Уровень обслуживания	Уровень обслуживания
	1	2
Время реагирования на сервисный запрос	5 мин.	10 мин.
Срок восстановления функционирования АРМ п.4.4	0,5 час.	1 час.
Количество консультаций на 1 пользователя	10 в день	5 в день
Срок выполнения работ п.4.2 (по запросу Пользователя)	2 час.	4 час.

2.4. Исполнитель ежемесячно предоставляет Заказчику аналитический отчет о выполнении параметров Услуг и мероприятий по техническому обслуживанию и ремонту.

3. Общие требования

3.1. Наличие у Исполнителя сертифицированных специалистов по эксплуатируемому оборудованию и системному программному обеспечению (далее - ПО).

3.2. Для выполнения установленного срока восстановления работоспособности СВТ, Исполнитель может осуществлять временную замену неисправного СВТ на функционально эквивалентное СВТ с предварительно установленным набором ПО.

3.3. Исполнитель обеспечивает резервирование определенного количества и состава СВТ для Заказчика. Общий состав и количество резервных СВТ приведены в Приложении №2 настоящего Технического задания.

3.4. Резервные СВТ Исполнитель предоставляет Заказчику во временное пользование на весь срок действия Договора. Право собственности на резервные СВТ остается за Исполнителем.

3.5. Передача в пользование резервных СВТ осуществляется при заключении Договора и оформляется Актом сдачи-приемки в пользование СВТ. В течение всего срока действия Договора резервные СВТ находятся на территории Заказчика.

3.6. На резервные СВТ, установленные в качестве временной функциональной замены распространяются все требования, установленные настоящим Техническим заданием.

3.7. Временная замена на резервное СВТ производится на срок выполнения ремонта неисправного СВТ. После выполнения ремонта

Исполнитель производит обратную замену СВТ Заказчика. Длительность временной замены не должна превышать срок действия Договора.

3.8. Использование для временной замены неисправных СВТ Заказчика всего количества резервных СВТ, предусмотренного Приложением №2, не освобождает Исполнителя от необходимости обеспечения параметров функционирования информационно-технической инфраструктуры Заказчика. Для выполнения заданных параметров Исполнитель имеет право самостоятельно расширять и дополнять состав и количество резервных СВТ.

3.9. Инвентарь для хранения резервных СВТ (шкафы, стеллажи и т.п.) обеспечивает Исполнитель.

3.10. Предложения по резервным СВТ разрабатываются и представляются Исполнителем в виде приложения к заявке, в котором должны быть указаны: полное наименование оборудования, количество, марка (модель) производителя, характеристики (параметры) оборудования, серийный номер, инвентарный номер. Эквивалентное СВТ должно соответствовать характеристикам, приведенным в Приложении №2.

3.11. Оборудование резервных СВТ должно быть на момент формирования фонда оригинальным, гарантийным, не восстановленным и не бывшим в употреблении. Гарантийный срок на оборудование резервных СВТ не должен истекать ранее 31.12.2011г. (т.е. даты окончания действия обязательств Исполнителя перед Заказчиком).

3.12. Исполнитель организует прием и регистрацию сервисных запросов Пользователей по городскому телефону: _____, по факсу: _____ и электронной почте: _____. Для гарантированного приема и регистрации сервисных запросов, а также для объективного отражения параметров Услуг Исполнителем должны применяться специализированные автоматизированные технологические комплексы:

- Программно-технический комплекс, обеспечивающий прием, регистрацию и телефонных обращений Пользователей (далее – Контакт-центр);
- Программно-технический комплекс, обеспечивающий регистрацию, отражение и аналитическую обработку сервисных событий (далее – Сервисдеск).

Информацию об имеющихся у Исполнителя комплексах Контакт-центр и Сервисдеск представляется в виде приложения к аукционной заявке.

3.13. Требуемые параметры приема и регистрации сервисных запросов приведены в таблице № 5:

Таблица №5. Параметры приема и регистрации сервисных запросов Пользователей.

№	Наименование параметра	Значение параметра	Описание параметра
1	Время доступности	7 дней в неделю по 24 часа в сутки	Режим работы Контакт-центра
2	Время реакции на звонок	10 секунд	Время подъема трубки Диспетчером с момента звонка

№	Наименование параметра	Значение параметра	Описание параметра
3	Время регистрации сервисного события при запросе по телефону	5 мин.	Время, в течение которого сервисное событие регистрируется в базе Сервисдеск
4	Время регистрации сервисного события при запросе по e-mail	10 минут	Время, в течение которого сервисное событие регистрируется в базе Сервисдеск после получения сервисного запроса.

3.14. Для оперативного управления ТОР, а также для разработки и согласования мероприятий по информационно-технической поддержке пользователей ЗАКАЗЧИКА Исполнитель назначает выделенного ответственного сотрудника, представляющего Исполнителя по всем вопросам выполнения и оформления ТОР.

3.15. Для выполнения параметров Услуг (п.п. 4.1–4.5, п.4.8) Исполнитель обеспечивает постоянное присутствие необходимого количества специалистов по выполнению технического обслуживания и ремонта СВТ в головной организации ЗАКАЗЧИКА не менее 2 (двух) специалистов по ТОР.

3.16. При оказании услуг по технической поддержке и обслуживанию сотрудников ОВ, Исполнитель дополнительно организует постоянное присутствие на объектах обслуживания Заказчика - не менее 2 (двух) специалистов по ТОР.

3.17. По запросу от ответственного сотрудника Заказчика о необходимости предоставления услуг по п.п. 4.6, 4.7, срок оказания данных услуг - не более 24 часов с момента регистрации соответствующей заявки в базе СервисДеск.

3.18. Регламентные работы (п. 4.8) проводятся Исполнителем в нерабочее время/выходные дни. План и состав регламентных и профилактических работ утверждаются ежемесячно.

3.19. Регламентные и профилактические работы проводятся в соответствии с эксплуатационной документацией, рекомендациями производителей. При отсутствии таковых, состав регламентных работ разрабатывается Исполнителем.

3.20. При выполнении мероприятий, предусмотренных п.п. 4.3, 4.4 Исполнитель обеспечивает наличие необходимых запасных частей, узлов, блоков и материалов, исходя из требований и рекомендаций производителей.

3.21. Запасные части, узлы, блоки и материалы должны быть оригинальными, не восстановленными и не бывшими в употреблении. Не

допускается использовать при проведении работ материалы с истекшим сроком годности.

3.22. Качество Услуг также должно соответствовать требованиям, предъявляемым к оказанию данных услуг производителями СВТ.

4. Объем и содержание услуг.

4.1. Подключение (коммутация) АРМ пользователей и СВТ к ЛВС;

4.2. Мероприятия, направленные на поддержку и консультирование

Пользователей по использованию информационных средств:

- Установка, подключение и настройка оборудования;
- установка и настройка базового комплекта системного и офисного ПО;
- генерация сетевого ПО АРМ (настройка сетевой карты, установка клиентской части сетевой ОС, подключение к локальной сети);
- подключение АРМ Пользователей к серверу электронной почты (настройка клиентской части сервера электронной почты);
- подключение к сети Internet (подключение и настройка протокола TCP/IP, подключение к Proxu-серверу, настройка Интернет-броузера);
- настройка рабочего стола и офисного ПО для выполнения конкретных задач (работа с Internet и электронной почтой, программами архивации, с антивирусным ПО);
- установка и настройка прикладного и специального ПО (ПО распознавания текста и работы со сканером, ПО мультимедийных приложений, ПО перевода текста);
- смена версии общесистемного или офисного ПО или установка сервис-обновлений установленных версий системного или офисного ПО;
- установка или обновление антивирусного ПО, проверка АРМ на наличие компьютерных вирусов;
- установка и обновление драйверов периферийных устройств;

4.3. Мероприятия по предотвращению сбоев и отказов ПО и оборудования СВТ:

- осуществление мониторинга функционирования программного обеспечения и оборудования СВТ, в том числе с использованием систем мониторинга;
- проведение мероприятий по контролю работоспособности, производительности и функциональной пригодности программного обеспечения и оборудования СВТ;
- организация и проведение регламентных и профилактических работ по техническому обслуживанию, предусмотренных эксплуатационной документацией, рекомендациями производителей СВТ;
- проверка АРМ на наличие компьютерных вирусов, восстановление работоспособности АРМ после воздействия компьютерных вирусов;

4.4. Мероприятия по оперативному восстановлению функционирования автоматизированных рабочих мест Пользователей:

- диагностика, устранение сбоев и неполадок в работе системного и офисного ПО АРМ;
- проверка АРМ на наличие компьютерных вирусов, восстановление работоспособности АРМ после воздействия компьютерных вирусов;
- диагностика, выявление неисправностей, оперативная замена неисправных узлов оборудования СВТ (клавиатура, мышь);
- диагностика, выявление неисправностей, оперативная замена неисправного оборудования СВТ на оборудовании из резервных СВТ;

4.5. Мероприятия по проведению ремонтно-восстановительных работ СВТ:

- организация выполнения гарантийных ремонтов оборудования СВТ в сервисных центрах производителей;
- комплексная проверка, настройка и установка оборудования СВТ после проведения ремонтов, возвращение оборудования в резервные СВТ;

4.6. Техническая поддержка презентационной системы, необходимой для проведения следующих мероприятий: собраний, заседаний, презентаций и конференций:

- копирование предоставленных Заказчиком презентационных материалов на ПК (ноутбуки), предназначенные для показа презентаций;
- подключение и настройка презентационного оборудования перед началом мероприятий;
- проведение планово-предупредительных мероприятий;
- отключение презентационного оборудования по завершении мероприятия;
- организация выполнения гарантийных ремонтов оборудования презентационной системы в сервисных центрах производителей;
- комплексная проверка, настройка и установка оборудования презентационной системы после проведения ремонтов.

4.7. Операторское сопровождение мероприятий (собраний, заседаний, презентаций и конференций):

- демонстрация информационно-аналитических материалов (электронная презентация, демонстрационный ролик и т.п.);

4.8. Проведение работ направленных на предотвращение наступления события непредставления сервиса/услуги.

5. Требования к отчетности об уровне качества и объемах оказанных Услуг.

5.1. Отчеты по фактическому уровню качества и объемов предоставляются Исполнителем ежемесячно. Отчеты должны охватывать каждый компонент оказанных услуг в сравнении с условиями и требованиями, установленными настоящим Техническим заданием. Отчеты по фактическому уровню качества и объемов предоставляются Заказчику в течение 5 (пяти) рабочих дней после окончания каждого месяца вместе с Актом сдачи-приемки оказанных Услуг.

5.2. Исполнитель ежеквартально проводит опросы Пользователей с целью оценки

качества и удовлетворенности уровнем оказания Услуг и предоставляет соответствующий отчет.

5.3. Перечень и формы отчетов стороны согласовывают в течение 10 (десяти) дней после заключения Договора.

5.4. По заданию Заказчика Исполнитель разрабатывает и предоставляет Заказчику дополнительные отчеты, отражающие оказание Услуг.

5.5. Разработку форм и выдачу дополнительных отчетов Исполнитель выполняет в течение 3 (трех) дней после получения задания.

5.6. Объемы Услуг по типам и отдельным работам (сервисам) приведены в Приложении №4 к настоящему Техническому заданию.

5.7. После определения суммы Договора, Исполнитель составляет Смету оказания услуг. Смета должна содержать объемы и стоимости оказываемых Услуг по типам и отдельным работам (сервисам) в соответствии с Приложением № 4 к настоящему Техническому заданию.

5.8. Утвержденная Смета является неотъемлемой частью Договора и служит для определения стоимости оказываемых услуг по типам и отдельным работам.

5.9. Расчет стоимости Услуг, оказанных Исполнителем в отчетном периоде, производится путем суммирования стоимости отдельных работ (сервисов), фактически выполненных в данном периоде.

5.10. Фактическое количество выполненных работ (оказанных услуг) и стоимость каждой работы (услуги) отражается в отчете.

6. Порядок оказания Услуг

6.1. Оказание Услуг производится на основании сервисных запросов Пользователей, планов регламентных и профилактических работ.

6.2. По завершению календарного месяца Исполнитель оформляет Акты сдачи-приемки услуг по Договору. Для оформления Актов сдачи-приемки услуг, выполненные Услуги разделяются на следующие виды:

Таблица № 6.

№	Наименование вида Услуг	Мероприятия в составе Услуг данного вида
1.	Техническое обслуживание АРМ и СВТ	п.п. 4.1 - 4.4
2.	Ремонт СВТ	п. 4.5
3.	Техническое обеспечение мероприятий	п.п. 4.6 – 4.7

6.3. Для оказания услуг по обслуживанию СВТ, Заказчик предоставляет Исполнителю эксплуатационную документацию, а также комплект драйверов и ПО для каждого периферийного устройства.

6.4. Заявки на обслуживание и ремонт СВТ, не входящего в согласованный список, не принимаются и не выполняются.

6.5. Исполнитель выполняет ежемесячное плановое профилактическое обслуживание СВТ Заказчика согласно техническим нормам обслуживания, рекомендуемым производителем оборудования. Время планового профилактического обслуживания одной единицы СВТ составляет не более 4 (четырёх) рабочих часов. Профилактика производится на территории размещения устройства.

6.6. Ремонтные и восстановительные работы оборудования с истекшим сроком гарантии проводятся на территории размещения оборудования или в сервисном центре Исполнителя.

6.7. Исполнитель ежеквартально предоставляет Заказчику аналитические отчеты, содержащие сведения о состоянии обслуживаемых ЭВМ, оборудования и ПО, информацию о загрузке и износе, показания счетчиков, а также перечень всех услуг оказанных на ЭВМ и оборудовании за квартал (по требованию Заказчика).

6.8. Контроль технического состояния Оборудования осуществляется техническими специалистами Исполнителя.

6.9. Услуги технических специалистов Исполнителя также могут предоставляться в дополнительные часы, в выходные и праздничные дни по просьбе Заказчика при условии, что Исполнителю своевременно представлено соответствующее уведомление.

6.10. Технические специалисты Исполнителя подчиняются всем правилам внутреннего распорядка, о которых его уведомляет Заказчик.

6.11. Оказываемые услуги должны осуществляться с таким расчетом, чтобы минимизировать неудобства, причиняемые пользователям. Если услуга препятствует выполнению работником его должностных обязанностей, то ее оказание должно быть согласовано с непосредственным начальником такого работника.

7. Прочие условия

7.1. Исполнитель обязан соблюдать требования режима входа, выхода и нахождения на объектах обслуживания, правил перемещения материальных ценностей, правил техники безопасности и противопожарной безопасности, утвержденные Заказчиком.

7.2. Исполнитель обязан соблюдать требования Федерального закона «Об информации, информатизации и защите информации», Доктрины информационной безопасности Российской Федерации, утвержденной Президентом Российской Федерации 09.09.2000 г.

7.3. Расходные и быстроизнашиваемые материалы (вентиляторы систем охлаждения, термоинтерфейсы, шлейфы, устройства ввода и пр), а также базовые части устройств (основные элементы корпуса, шасси, центральные процессорные платы, дисплеи, блоки питания и пр.), необходимые для эксплуатации СВТ, предоставляются Заказчиком.

7.4. Исполнитель за свой счет производит замену некачественно установленных частей (без повторного включения в перечень фактически выполненных работ).