



«УТВЕРЖДАЮ»

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

_____ **Е.А. Завалишин**

«__» октября 2010 года

Документация по открытому запросу предложений

ОТКРЫТЫЙ ЗАПРОС ПРЕДЛОЖЕНИЙ

на право заключения договора на оказание услуг «Service Desk»
для нужд 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
3	Порядок проведения запроса предложений. Инструкции по подготовке Предложений.....	11
3.1.	Общий порядок проведения запроса предложений	11
3.2.	Публикация Уведомления о проведении запроса предложений.....	11
3.3.	Предоставление Документации по запросу предложений	11
3.4.	Подготовка Предложений.....	11
3.6.	Внесение изменений в Документацию по запросу предложений.....	15
3.7.	Продление срока окончания приема Предложений	15
3.8.	Подача Предложений и их прием	15
3.9.	Изменение и отзыв Предложения	16
3.10.	Оценка Предложений и проведение переговоров	16
3.11.	Переторжка (регулирование цены)	18
3.12.	Подведение итогов запроса предложений.....	19
3.13.	Проведение преддоговорных переговоров (по необходимости) и подписание Договор	19
3.14.	Уведомление о результатах запроса предложений.....	20
4.	Образцы основных форм документов, включаемых в Предложение	21

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 – Гончаров Владимир Сергеевич, эксперт группы по организации закупок Управления планирования и бюджетирования, ответственное лицо (далее – Организатор запроса), Уведомлением о проведении запроса предложений, опубликованным «18» октября 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 «Service Desk» для нужд ОАО «ЦИУС ЕЭС».

1.1.2. Предмет запроса предложений: на право заключения договора на оказание услуг «Service Desk» для нужд ОАО «ЦИУС ЕЭС».

Количество лотов – 1 (один).

Частичное выполнение работ не допускается.

1.1.3. Срок оказания услуг: 12 месяцев с момента подписания.

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

«___» _____ 2010 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 «Service Desk» (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. Оказать 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 Приложением № 1 к Договору.

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 нарушение ЗАКАЗЧИКОМ хотя бы одного из встречных обязательств (п. 2.3. Договора) препятствует исполнению Договора.

2.2.3. Приостанавливать оказание услуг в порядке обеспечения исполнения ЗАКАЗЧИКОМ обязанностей по оплате услуг ИСПОЛНИТЕЛЯ 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 3 «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:

- 2.4.1. 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 об оказанных услугах в двух экземплярах и отчетность об оказанных услугах по Договору в соответствии с Приложением №1 к 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 _____ 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, исключая 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 одной из СТОРОН 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:
- 11.4.1. Приложение №1: Соглашение об уровне сервиса,
- 11.4.2. Приложение №2: Соглашение о стоимости Услуг.

12. РЕКВИЗИТЫ и ПОДПИСИ СТОРОН

Заказчик:	Исполнитель:
ОАО «ЦИУС ЕЭС» Юридический адрес: 117630, г. Москва, ул. Академика Челомея, д.5А Почтовый адрес: 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

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:** 1 500 000 (один миллион пятьсот 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. Участвовать в процедуре запроса предложений может любое юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, зарегистрированные в качестве Участника данного Запроса предложений. 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 завершённый 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:

a) 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);

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

c) заверенную Участником копию устава в действующей редакции;

d) 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;

e) 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](#))

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

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

3.4.7.2.2. Документы, подтверждающие финансовую устойчивость Участника:

a) 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);

b) 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;

c) 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:

- а) оригинал справки об опыте выполнения аналогичных договоров за последние 3 года по установленной в настоящей Закупочной документации форме (раздел 4, форма 8);
- б) отзывы, рекомендации, и другие документальные доказательства выполнения аналогичных договоров (если имеются);
- в) 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 « _____ » _____ 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 «Service Desk» для нужд ОАО «ЦИУС ЕЭС» 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 oferty 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
«Service Desk» для нужд 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 «Service Desk» для нужд 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 «Service Desk» для нужд 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.	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
«Service Desk» для нужд 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
«Service Desk» для нужд 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
«Service Desk» для нужд 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 «Service Desk» для нужд 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

Приложение № 1
к Договору № _____ от «__» _____ 200_ г.

**Соглашение
об уровне сервиса при оказании услуг**

Содержание

1. Общие положения.....	33
1.1 Срок оказания Услуг	33
1.2 Участники	33
1.3 Место оказания Услуг	33
1.4 Порядок управления SLA	33
1.5 Базовые понятия и определения.....	33
1.6 Термины и определения.....	34
2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПЕРЕЧНЯ И УРОВНЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.....	35
1.7 Перечень услуг (функциональность).....	35
1.8 Производимые действия	35
3. ВСТРЕЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА	37
1.9 Ответственность Исполнителя	37
1.10 Гарантии Заказчика	38
1.11 Ограничение ответственности Исполнителя.....	38
4. УРОВЕНЬ СЕРВИСА	38
1.12 Определения	38
1.13 Таблица времени предоставления сервиса	39
1.14 Доступность, оперативность сервиса.....	39
1.15 Передача ответственности между Исполнителем и Заказчиком.....	39
1.16 Мониторинг	40
1.17 Управление нештатными ситуациями.....	40
1.18 Уровень производительности сервиса.....	40
1.19 Требования к безопасности	40
1.20 Требования к персоналу	41
5. ОТЧЁТНОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ.....	41
6. КОНТАКТНЫЕ ЛИЦА	41
1.21 Способы связи	41
1.22 Перечень контактных лиц и областей их ответственности	42
7. ПРИЛОЖЕНИЯ.....	42

1. Общие положения

Настоящее Соглашение об уровне сервиса (здесь и далее именуемое «Соглашение» или SLA от английского термина «Service Level Agreement») является Приложением № 1 к Договору Договору № _____ от «__» _____ 200_ г. (далее – «Договор»).

1.1 *Срок оказания Услуг*

Начало оказания Услуг – _____ 2010г.;

Окончание оказания Услуг – окончание действия Договора.

1.2 *Участники*

Данный раздел содержит определения

- Заказчик – ЗАО «ЦИУС ЕЭС»
- Контрагент Заказчика – организация, имеющая договорные отношения с Заказчиком и участвующая в эскалации обращений и изменений.
- Исполнитель – _____;
- Представитель Исполнителя – Служба Service Desk.
- Представитель Заказчика (указанный в п.6.2 Соглашения об уровне сервиса)- Структурное подразделение или специально выделенный сотрудник Заказчика, отвечающий за взаимодействие с сервисной службой в рамках договора на обслуживание;
- Ответственный сотрудник Заказчика (указанный в п.6.2 Соглашения об уровне сервиса)- выделенный сотрудник Заказчика, отвечающий за согласование нестандартных изменений и/или за взаимодействие с сервисной службой в рамках договора на обслуживание;

1.3 *Место оказания Услуг*

Услуги оказываются без выезда к Заказчику посредством использования удаленного доступа через электронные каналы связи или посредством телефонной связи.

1.4 *Порядок управления SLA*

Внесение изменений в SLA осуществляется в соответствии с условиями Договора.

1.5 *Базовые понятия и определения*

Все базовые понятия и определения, относящиеся к SLA, приведены в Глоссарии (Приложение №1 к SLA).

1.6 Термины и определения

Обращение (телефонный звонок, сообщение электронной почты, устная заявка) – это контакт пользователя со Службой Service Desk с запросом на разрешение инцидента, обслуживание или получение информации.

Конфигурационные единицы (КЕ) – компоненты ИТ-инфраструктуры, зарегистрированные в специальной базе данных КЕ со своими атрибутами (версией, конфигурацией). Примерами КЕ являются технические средства, все виды программного обеспечения, активные и пассивные сетевые компоненты, серверы, системные блоки, мониторы и т.д.

Запрос на изменение – запрос на добавление (замену) или модификацию (изменение) КЕ или нескольких КЕ. Источником запроса на изменение могут быть:

- сотрудники Заказчика;
- сотрудник Службы Service Desk: в процессе обработки обращения (услуга С.1) специалист может квалифицировать обращение пользователя как запрос на изменение;
- ответственный за какую-либо услугу в рамках какого-либо SLA организаций, имеющих договорные отношения с Заказчиком и участвующих в эскалации.

Стандартные изменения – полностью определенные и утвержденные Представителем Заказчика изменения, которые регистрируются и проводятся в рабочем порядке (без каких-либо согласований). Реестр стандартных изменений и процедура их проведения согласовываются с Представителем Заказчика или ответственным сотрудником Заказчика (п.п. 6.2. Соглашения) в рабочем порядке.

Нестандартные изменения – изменения, не вошедшие в реестр стандартных изменений. При приеме запроса на нестандартное изменение, Исполнитель проверяет наличие сопроводительного письма с согласованием данного изменения от Представителя Заказчика или ответственного сотрудника Заказчика (п.п. 6.2. Соглашения). В случае отсутствия сопроводительного письма с согласованием данного изменения, Исполнитель уведомляет о данном запросе Представителя Заказчика или ответственного сотрудника Заказчика (п.п. 6.2. Соглашения) и отклоняет изменение.

Остальные термины, относящиеся к Договору и настоящему Соглашению, приведены в Глоссарии (Приложение №1 к Соглашению).

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПЕРЕЧНЯ И УРОВНЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В данном разделе приводится описание видов услуг и соответствующих им действий, производимых Исполнителем.

1.7 Перечень услуг (функциональность)

Соглашение предусматривает оказание Исполнителем следующих услуг:

Код сервиса	Описание
C1	Управление обращениями (диспетчеризация обращений)
C2	Разрешение части поступающих обращений
C3	Управление запросами на изменение (диспетчеризация запросов на изменение).
C4	Подключение к схеме эскалации Заказчика нового Контрагента Заказчика

Оказание услуг ведётся на основе обращений пользователей по многоканальному телефону, единому адресу электронной почты, а также посредством предоставления пользователям Заказчика доступа к системе доступа к системе АСПД Исполнителя через WEB-интерфейс (WEB-консоль системы АСПД).

1.8 Производимые действия

Исполнитель выполняет функции 1-ой линии поддержки.

В рамках оказания услуг по сервису **C1** SLA Исполнитель обязуется выполнять следующие действия:

- прием обращений от пользователей;
- запись/регистрация обращений в системе АСПД;
- опрос пользователя, от которого поступило обращение;
- классификация обращений в системе АСПД (путем добавления/корректировки первоначальной регистрационной записи об обращении, внесенной в систему АСПД);
- информирование пользователя о номере обращения (для его последующей идентификации) и максимальном расчетном времени разрешения;
- эскалация обращения – передача информации об обращении ответственному за разрешение обращения в соответствии с утвержденной схемой эскалации;
- контроль за сроками исполнения обращения;
- информирование пользователя по запросу о состоянии (статусе) обращения;
- получение подтверждения разрешения обращения от пользователя;

- закрытие обращения в системе АСПД (после получения рецензии о разрешении обращения от пользователя *);
- информирование пользователя о невозможности разрешить обращение или разрешить его в установленный срок, или если для его разрешения требуется оказание дополнительных услуг (при получении Исполнителем информации от Заказчика или Контрагента Заказчика);
- поддержка системы АСПД в актуальном состоянии:
 - регистрация всех обращений в системе АСПД (существующих и новых);
 - регистрация информации о лице, от которого поступило обращение, и лице, ответственном за разрешение обращения в системе АСПД (в соответствии со схемой эскалации);
 - регистрация информации о выполнении обращения (при получении Исполнителем информации от Заказчика или Подрядчика Заказчика о выполнении обращения)
 - регистрация информации о закрытии обращения (при получении Исполнителем информации от Заказчика о закрытии обращения).

В рамках оказания услуг по сервису C2 SLA Исполнитель обязуется выполнять следующие действия:

- разрешение части поступающих обращений путем консультаций пользователя по телефону.

В рамках оказания услуг по сервису C3 SLA Исполнитель обязуется выполнять следующие действия:

- прием запроса на изменение;
- уточнение содержания запроса у инициатора запроса на изменение;
- запись/регистрация запроса на изменение в системе АСПД:
 - дата подачи;
 - имя, должность, адрес и номер телефона лица, направляющего запрос;
 - назначение уникального номера запроса;
 - причины изменения;
 - номер стандартного изменения (если имеется), связанного с запросом;
 - текущий и/или новый идентификатор (если имеется) изменяемой Конфигурационной единицы;
- прием и контроль согласования нестандартного изменения с Заказчиком;
- эскалация изменения – передача информации об изменении ответственному за проведение изменения в соответствии с утвержденной схемой эскалации;
- контроль за сроками проведения изменений соответствующих Конфигурационных единиц;

* Если от пользователя не поступила рецензия в течение 2 суток с момента завершения работ по обращению, обращение автоматически закрывается с положительной отметкой.

- информирование инициатора изменения о невозможности провести изменение или разрешить его в установленный срок или если для его проведения требуются дополнительные услуги (при получении Исполнителем информации от Заказчика или от Контрагента Заказчика);
- поддержка системы АСПД в актуальном состоянии:
 - регистрация всех запросов на изменение в системе АСПД;
 - регистрация информации о лице, от которого поступил запрос на изменение и лице, ответственном за выполнение запроса в системе АСПД (в соответствии с утвержденной схемой эскалации);
 - регистрация информации о выполнении запроса на изменение (при получении Исполнителем информации от Заказчика или Подрядчика Заказчика о выполнении запроса на изменение);
- Предоставление по запросу Представителя Заказчика истории работ по изменениям с момента внесения Конфигурационной единицы в АСПД до даты получения запроса;
- Предоставление доступа к базе данных КЕ сотрудникам Заказчика и сотрудникам Контрагентов Заказчика, ответственным за внесение изменений в базы данных КЕ для поддержания ее в актуальном состоянии(п.п. 6.2.);

В рамках оказания услуг по сервису **C4** SLA Исполнитель обязуется выполнять следующие действия:

- Внесение информации в АСПД о Контрагенте Заказчика, на основании информации, предоставленной Заказчиком;
- Составление и утверждение с Заказчиком схемы эскалации Контрагента Заказчика, на основании информации, предоставленной Заказчиком;
- Настройка оповещения Контрагента Заказчика по электронной почте в соответствии с утвержденной схемой эскалации Контрагента Заказчика;

3. ВСТРЕЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

1.9 Ответственность Исполнителя

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

Предоставление актуальной информации, необходимой для ведения базы данных сотрудников Заказчика и представителей Контрагента Заказчика в утвержденной в рабочем порядке форме.

Предоставление актуальной информации о Контрагентах Заказчика, участвующих в схемах эскалации в утвержденной в рабочем порядке форме.

Предоставление реестра стандартных изменений утвержденной в рабочем порядке форме.

1.10 Гарантии Заказчика

Заказчик гарантирует, что его Контрагенты информированы о необходимости предоставления сведений о них Исполнителю в рамках Договора.

1.11 Ограничение ответственности Исполнителя

Исполнитель не несет ответственности за оказание услуг в соответствии с SLA в том случае, если это было вызвано не выполнением Заказчиком встречных обязательств.

4. УРОВЕНЬ СЕРВИСА

Данный раздел приводит основные требования, предъявляемые к услугам, оказываемым в рамках SLA.

1.12 Определения

Приоритеты проблем по сервису C1, C2

Уровень проблемы	Критерий
Критичный	Поступление обращений от VIP-пользователей (согласно данным, предоставленным Заказчиком), либо обращений, носящих групповой характер (более 5-ти однотипных обращений в течение 30 минут)
Нормальный	Все остальные обращения

Приоритеты проблем по сервису C3.

Уровень проблемы	Критерий
Нормальный	Все запросы.

1.13 Таблица времени предоставления сервиса

Нижеприведённая таблица регламентирует время предоставления сервиса по каждой из услуг.

Сервис	Время предоставления сервиса, дни и часы							
	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс	Праздн
C1	Кругло-суточно	Кругло-суточно	Кругло-суточно	Кругло-суточно	Кругло-суточно	Кругло-суточно	Кругло-суточно	Кругло-суточно
C2	9 - 18	9 - 18	9 - 18	9 - 18	9 - 18	-	-	-
C3	9 - 18	9 - 18	9 - 18	9 - 18	9 - 18	-	-	-
C4	9 - 18	9 - 18	9 - 18	9 - 18	9 - 18	-	-	-

1.14 Доступность, оперативность сервиса

Исполнитель в рамках оказания услуг по SLA будет прикладывать все возможные усилия для выполнения услуг по сервисам, в пределах, установленных в данном разделе норм.

<i>Приоритет</i>	<i>Прием и регистрация запроса</i>	<i>Эскалация/оповещение</i>
<i>C1, C2 Критичный</i>	<i>В течение: 5 минут по телефону, 15 минут по электронной почте.</i>	<i>В течение 5 минут с момента регистрации запроса</i>
<i>C1, C2, Нормальный</i>	<i>В течение: 5 минут по телефону, 25 минут по электронной почте.</i>	<i>В течение 10 минут с момента регистрации запроса</i>
<i>C3 Нормальный</i>	<i>В течение: 5 минут по телефону, 25 минут по электронной почте.</i>	<i>В течение 10 минут с момента регистрации запроса¹</i>

1.15 Передача ответственности между Исполнителем и Заказчиком

Эскалация обращения по сервису C1 на Заказчика или Контрагента Заказчика происходит по утвержденной схеме эскалации и в случае:

¹ с момента согласования запроса, в случае нестандартного изменения

- невозможности разрешения обращения по телефону сотрудником Службы Service Desk;
- невозможности разрешения обращения по телефону сотрудником Службы Service Desk в рамках требования оперативности сервиса С1.

1.16 Мониторинг

Для осуществления текущего мониторинга и контроля хода и качества оказания услуг, предусмотренных SLA, Исполнитель обязан предоставлять Заказчику следующую информацию, помимо отчетности исполнителя:

№	Контролируемая информация	Порядок предоставления	Форма
1.	Невозможность разрешения обращения без предоставления дополнительной услуги	В течение 1 часа с момента получения такой информации от организаций, имеющих договорные отношения с Заказчиком и участвующих в эскалации.	По электронной почте в свободной форме

1.17 Управление нештатными ситуациями

В случае, если исполнение обязательств по SLA в полном объеме невозможно, Исполнитель должен в течение 1 (Один) часа уведомить ответственного представителя Заказчика и при необходимости разработать совместный план действий по разрешению нештатной ситуации.

1.18 Уровень производительности сервиса

Уровень производительности сервисов С1, С2 и С3 зависит от количества пользователей, заявленных Заказчиком к обслуживанию».

1.19 Требования к безопасности

Данный раздел определяет требования к уровням безопасности и их соответствие предоставляемым видам сервисов.

Уровень безопасности	Требования по безопасности	Действительны для сервисов (код сервиса)
Стандартный	Принятие разумных мер по не повреждению данных пользователей	C1,C2

1.20 Требования к персоналу

Данный раздел излагает требования к квалификации персонала, вовлечённого в оказание услуг в соответствии с SLA.

- Сотрудники *Службы Service Desk* должны быть вежливыми и внимательными к обращающимся за помощью пользователям.

5. ОТЧЁТНОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Для осуществления текущего мониторинга и контроля хода и качества оказания услуг, предусмотренных SLA, Исполнитель обязан предоставлять Заказчику следующую отчетность:

№	Отчёт	Порядок предоставления	Форма
1.	Отчёт о количестве зарегистрированных и разрешенных обращений и завершенных запросов на изменение	Ежемесячно	Отчётная форма, разработанная Исполнителем и согласованная с Заказчиком
2.	Количество проведенных изменений (по Конфигурационным единицам)	По запросу Заказчика (не более одного раза в месяц)	Отчётная форма, разработанная Исполнителем и согласованная с Заказчиком

6. КОНТАКТНЫЕ ЛИЦА

1.21 Способы связи

Для выполнения услуг по SLA могут применяться следующие способы связи:

1. АСПД;
2. Электронная почта;

3. Телефонная связь.

1.22 Перечень контактных лиц и областей их ответственности

Настоящий пункт 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.

Контактные лица по предоставлению услуг от Исполнителя:

Сервис	Роль	Телефон	e-mail
C1, C2, C3, C4	Первая линия поддержки		

Контактные лица от Заказчика:

Сервис	Роль	Телефон	e-mail
C1, C2, C3, C4			

7. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложения к Соглашению, являющиеся его неотъемлемой частью:

1) Глоссарий.

От ЗАКАЗЧИКА:

_____/_____/_____
МП

От ИСПОЛНИТЕЛЯ:

_____/_____/_____
МП

Г л о с с а р и й

Введение

В целях обеспечения качественного оказания пользователям ИТ-услуг и эффективного устранения сбоев в функционировании программного и аппаратного обеспечения библиотека лучших мировых практик ITIL рекомендует выстраивать структуру услуг в виде не менее чем трехуровневой модели. Таким образом, исполнителями в рамках основных процессов оказания ИТ-услуг в соответствии с ITIL являются первая, вторая и третья линии поддержки.

Функции первой линии поддержки включают:

- Прием и регистрацию обращений потребителей услуг.
- Решение инцидентов, возникающих у пользователей, на уровне консультаций.
- Локализация инцидента, достаточная для определения соответствующей службы второй линии поддержки.
- Перенаправление инцидента в соответствующую службу второй линии поддержки.

Функции второй линии поддержки включают решение инцидентов, возникающих у пользователей, за исключением случаев, требующих ремонта оборудования, исправления ошибок ПО по вине производителя и т.д.

Функции третьей линии поддержки включают решение всех проблем, которые не могут быть решены на второй линии.

Все службы первой, второй и третьей линий поддержки действуют в соответствии с соглашениями об уровне сервиса (SLA, от англ. Service Level Agreement).

Службы первой и второй линии используют Автоматизированную систему поддержки деятельности (АСПД) на базе ПО HP OpenView Service Desk.

Базовые понятия и определения

1-я линия поддержки – выделенная группа специалистов (организация), принимающая обращения пользователей, обеспечивающая регистрацию всех поступающих

	заявок и определяющая соответствующую службу второй линии поддержки.
2-я линия поддержки	– выделенная группа специалистов (организация, несколько организаций), 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 (организация), обеспечивающая ремонт оборудования, устранение ошибок в программном обеспечении и т.д., по заявке, поступающей со второй линии поддержки.
Service Desk	– Центральная Диспетчерская Служба. Подразделение Исполнителя, осуществляющее функции первой линии поддержки.
Minipack	– пакет обновлений к программе (Системе).
Patch (патч, «заплатка»)	– дополнение к ПО, устраняющее какие-либо проблемы функционирования ПО или добавляющее дополнительные опции.
Patchset	– набор patch (патчей).
SLA (Service Level Agreement)	– Соглашение об уровне сервиса.
TAR	– Technical Assistance Request.
Upgrade	– обновление конфигурации ПК, КПК, сервера, обновление ПО, установка новых версий ПО.
Автоматизированное рабочее место (АРМ пользователя)	– программно-технический комплекс, предназначенный для автоматизации деятельности определенного вида.
АСДУД	– автоматизированная система делопроизводства и

управления документооборотом.

АСПД	– автоматизированная система поддержки деятельности.
Аутсорсер	– внешняя организация (исполнитель), не являющаяся штатным подразделением организации Исполнителя или Заказчика (третье лицо).
БД	– база данных. Совокупность связанных данных, организованных по определенным правилам, предусматривающим общие принципы описания, хранения и манипулирования, независимая от прикладных программ.
БЕ	– бизнес-единица.
Бизнес-функции пользователей	– функции, выполняемые пользователями в рамках своих обязанностей.
Блок мероприятий	– несколько мероприятий, идущих подряд, с перерывом менее 1 часа между мероприятиями.
Взаимодействие линий поддержки, служб	– совокупность действий, связанных с передачей инцидентов и проблем, управлением конфигурациями, изменениями и т.д., между линиями поддержки или службами в рамках одной линии поддержки.
Верификация (валидация) данных	– проверка введенных в информационную систему данных на соответствие заранее определенным стандартам, нормам, правилам.
Время предоставления сервиса	– дни недели и часы, в которые осуществляется сервисная поддержка.
Встречные обязательства	– обязательства, без выполнения которых невозможно оказание других услуг.
ГОСТ	– государственный стандарт.
ДБиНУ	– Департамент бухгалтерского и налогового учета.
ДЗО	– Дочерние и зависимые общества.

Дефектация	– определение возможности дальнейшего использования каждого узла или детали оборудования, определение необходимости их замены.
Доступность ПО	– отношение фактического времени доступности ко времени доступности, указанного в SLA. Измеряется в процентах.
Доступность серверного и сетевого оборудования	– возможность установления соединения с сетевым интерфейсом объекта мониторинга (на сетевом уровне) и получения от него отклика. Пример: тестирование сетевого интерфейса сервера по протоколу icmp командой ping.
ДПХО	– Департамент производственно-хозяйственного обеспечения.
ДЭБиР	– Департамент экономической безопасности и режима.
Заказчик	– организация, приобретающая продукты или услуги по договору.
Заявка	– документ, составляемый Заказчиком и передаваемый Исполнителю с целью дальнейшего выполнения работ. Заявка может содержать требования к выполнению работ, указания к исполнению, временные и финансовые параметры выполнения работ, оценку трудоемкости и т.д.
ЗИП	– запасные части, инструменты, принадлежности. В состав ЗИП входят модули оперативной памяти, жесткие диски, сетевые платы, SCSI- и RAID-контроллеры.
ЗУД	– защищенный удаленный доступ.
Изменение конфигурации	– изменение состава комплектующих оборудования (модулей ПО).
Инцидент	– событие, не являющееся частью стандартных действий по предоставлению ИТ-сервисов, которое повлекло или может повлечь за собой невозможность использовать ИТ-сервисы, обычно предоставляемые пользователям.
Исполнитель	– организация, выполняющая работы по договору (оказание услуг, разработка ПО и т.д.).
ИС	– информационная система. Набор технических и программных решений, хранилище информации, снабженное процедурами ввода, поиска и размещения и выдачи информации.
ИТ-сервис, сервис	– услуга в области информационных технологий. Задача, решаемая средствами ИТ в рамках некоторого бизнес-процесса или проекта.

Категория поддержки	– термин, определяющий декартово произведение подмножества объектов поддержки и подмножества услуг, оказываемых для объектов поддержки.
Класс резервирования	– категории поддержки оборудования в рамках SLA по сервисам «Эксплуатация компьютерного оборудования, категория «Сопровождение серверов». Классы резервирования сформированы по степени обеспеченности резервным оборудованием.
Комплекс	– (в рамках SLA по сервисам «Сопровождение и эксплуатация комплекса технических средств связи и информационного обмена в залах заседаний и переговоров здания «Центр энергетики») – комплекс технических средств связи и информационного обмена в Залах заседаний Правления и переговорных комнатах.
Комплектующие	– съемный, конструктивно не отдельный узел.
Компьютерное оборудование	– (в рамках SLA по сервисам «Эксплуатация компьютерного оборудования, категория «Персонализированное обслуживание в области информационных технологий и компьютерной связи для выделенных групп пользователей») – любое компьютерное оборудование, находящееся у VIP-пользователей: серверы, настольные компьютеры, переносные компьютеры (ноутбуки), КПК, мобильные устройства (смартфоны, коммуникаторы и т.п.).
Конфигурационные элементы:	– 1) Элементы конфигурации, любые технические устройства, а также программы и программные комплексы. 2) Проектные элементы (или классы элементов), являющиеся объектами управления. Планы проектов, спецификации, схемы системной архитектуры, программы и наборы тестовых данных.
Конфигурация ПК	– компоненты, входящие в состав ПК (материнская плата, процессор, RAM, HDD и пр.).
КПК	– карманный персональный компьютер.
Мониторинг	– процесс отслеживания параметров функционирования объектов.

Мероприятие	– (в рамках SLA по сервисам «Сопровождение и эксплуатация комплекса технических средств связи и информационного обмена в залах заседаний и переговоров здания «Центр энергетике») – совещания, переговоры, заседания и т.п., проходящие в Залах заседаний Правления и переговорных комнатах.
МФУ	– многофункциональное устройство.
ЛВС	– локальная вычислительная сеть.
Локализация дефектов	– уточнение места расположения дефекта, максимальное ограничение распространения дефекта.
Обходное решение	– временное решение инцидента или проблемы без устранения источника инцидента или проблемы.
ОС (операционная система)	– совокупность специальных программных средств, обеспечивающих управление аппаратными ресурсами вычислительной системы и взаимодействие программных процессов с аппаратурой, другими программами и пользователем.
Отказ	– перерыв или прекращение предоставления ИТ-сервиса, связанный с выходом из строя программного и (или) аппаратного обеспечения, участвующего в предоставлении ИТ-сервиса.
Периферийное оборудование	– внешнее оборудование, подключаемое непосредственно к ПК или к ЛВС (принтеры, сканеры, МФУ, электронные записные книжки (КПК), смартфоны/коммуникаторы, мобильные телефоны, цифровые фото- и видеокамеры, документ-камеры, проекционное оборудование и т.д.).
ПЗ	– представитель Заказчика.
ПК	– персональный компьютер (комплект, состоящий из системного блока, клавиатуры, мыши и монитора).
Плановое время предоставления сервиса	– отношение суммарного времени доступности сервиса к указанному в SLA. Дни недели и часы, определенные в SLA, в которые осуществляется сервисная поддержка.
Площадка	– совокупность аппаратных и системных средств для решения определенных задач, расположенных в одном здании.
ПО	– программное обеспечение.
Техническая поддержка (техническое)	– совокупность действий и мероприятий, реализуемых Исполнителем, целью которых является бесперебойное функционирование объектов поддержки (оборудования, ПО и т.д.) и устранение сбоев их функционирования.

обслуживание)

Подменный фонд	– оборудование и комплектующие, используемые Исполнителем при устранении сбоев. Состав подменного фонда определяется Заказчиком.
ПО промежуточного слоя (middleware)	– программное обеспечение общего назначения, не входящее в состав операционных систем и необходимое для функционирования прикладного ПО. Компоненты ПО промежуточного слоя могут являться общими для различных систем. Примеры ПО промежуточного слоя: СУБД Oracle, Oracle IAS, TomCat, MS SQL, MS IIS и др.
Прикладное программное обеспечение (ППО)	– программное обеспечение, обеспечивающее автоматизированное выполнение ряда бизнес-функций.
Приоритетность	– термин, характеризующий очередность выполнения работ.
Продленное время предоставления сервиса	– продленным временем предоставления сервиса является любое время работы, выходящее за пределы планового.
Профилактика или профилактическое обслуживание ПО	– ряд мероприятий, проводимых с целью обеспечения бесперебойного функционирования ПО (чистка временных директорий, дефрагментация жесткого диска и т.д.) в соответствии с регламентными документами по использованию ПО.
Работоспособность оборудования (ПО)	– состояние оборудования (ПО), при котором оно выполняет требования по функциональности, определенные производителем.
Рабочие регламенты взаимодействия по эксплуатации оборудования и ПО	– документация, создаваемая Исполнителем и Заказчиком, описывающая список действий, которые обязуются выполнять Стороны в рамках оказания услуги.
Реестр нештатных ситуаций	– документ, составляемый Исполнителем, содержащий перечень нештатных ситуаций, основные риски по всем услугам и механизмы их предотвращения там, где это возможно.
Регламентные работы	– периодические работы, выполняемые в процессе эксплуатации с целью предупреждения отказов, обеспечения сохранности данных, определенные рабочими регламентами.

Резервное копирование	– процесс изготовления копии данных на некотором информационном носителе с целью их последующего восстановления в случае, если данные носителя-оригинала будут стерты, перезаписаны, повреждены или уничтожены.
Резервное оборудование	– серверное оборудование, определенное Заказчиком для оперативной замены вышедшего из строя оборудования.
Сбой	– кратковременный перерыв в оказании услуг по ИТ-сервису из-за перехода оборудования или ПО в неработоспособный режим, возврат из которого не требует ремонта, замены оборудования или изменения ПО.
СВТИ	– средства вычислительной техники и информатики.
Системное программное обеспечение	– программное обеспечение, функционирующее на уровне операционной системы.
СКС	– структурированная кабельная система.
Служба поддержки	– группа специалистов (организация), предоставляющая ряд сервисов в рамках одной линии поддержки.
СМИ	– средства массовой информации.
Спам	– массовая электронная рассылка.
Специальные средства защиты информации	– программные, аппаратные или программно-аппаратные средства, обеспечивающие защиту информации с использованием криптографических алгоритмов и протоколов.
Тестовая база	– база данных, имеющая структуру, идентичную структуре рабочей БД, копия рабочей БД. Тестовая БД используется для отладки процессов, проверки работы патчей и т.д.
Техническая поддержка	– совокупность действий и мероприятий, реализуемых Исполнителем, целью которых является бесперебойное функционирование объектов поддержки (оборудования, ПО и т.д.) и устранение сбоев их функционирования.
Уровень производительности ППО	– отношение суммарного времени соответствия требованиям SLA к расчётному рабочему времени.
Уровень производительности	– месячные нормативы выполнения работ в рамках оказываемых по Договору услуг в разрезе некоторых количественных показателей (количество заявок,

сервиса	количество объектов поддержки и т.д.).
Установочный комплект	– инсталляционный пакет на любом носителе информации с документацией по установке, настройке и сопровождению.
Эксплуатационный комплект (эксплуатационная документация)	– совокупность инструктивных материалов (руководств) и носителей с ПО и информацией, поставляемых вместе с оборудованием. В минимальный состав эксплуатационного комплекта ПО входят: <ol style="list-style-type: none"> 1. Исходные тексты программ на магнитном или оптическом носителе. 2. Инструкции по комплектации и сборке программного обеспечения. 3. Список известных ошибок в программах, которые не устранены на сегодняшний день. 4. Инструкции для пользователя каждой из систем. 5. Инструкции по установке и настройке ПО. 6. Дистрибутив с программой (в т.ч. с исполняемыми файлами).
Эскалация инцидента	– привлечение дополнительных сил для решения инцидента, обращение специалистов к менеджерам, перевод инцидента на следующую линию поддержки, информирование Службой руководства о невозможности решить инцидент своими силами.

От ЗАКАЗЧИКА:

_____/_____/_____
МП

От ИСПОЛНИТЕЛЯ:

_____/_____/_____
МП

**Соглашение
о стоимости услуг «Service Desk»**

1. Общие положения

Настоящее Соглашение о стоимости услуг (далее – «Соглашение») является Приложением №2 к Договору № _____ от __.__.2010 г. (далее – «Договор»).

2. Тарифы

Приведённые в Соглашении тарифы применяются к услугам, оказываемым Исполнителем в соответствии с Договором и Соглашением об уровне сервиса (Приложение № 1 к Договору).

Наименование Услуги	Тариф	Кол-во пользователей (на конец месяца)	Тариф (без НДС)	НДС	Тариф (с НДС)
Service Desk	Service Desk 1	от 1 до 50			
Service Desk	Service Desk 2	от 51 до 100			
Service Desk	Service Desk 3	от 101 до 150			
Service Desk	Service Desk 4	от 151 до 250			
Service Desk	Service Desk 5	от 250 до 500			

2.1 Методика расчета стоимости услуги Service Desk:

Формула расчета стоимости услуг в месяц $X=Y*Z$, где:

X – Суммарная стоимость услуг за отчетный месяц;

Y – Количество пользователей заказчика на конец отчетного месяца;

Z – Тариф.

Информация о фактическом объеме оказанных услуг и количестве обслуживаемых пользователей предоставляется Заказчику в отчете к каждому ежемесячному акту согласно п.5. Приложения №1 к Договору».

От ЗАКАЗЧИКА:

_____/_____/_____
МП

От ИСПОЛНИТЕЛЯ:

_____/_____/_____
МП