



**«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор филиала ОАО  
«ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС Востока**

\_\_\_\_\_ **Р.Ю. Батанов**

**«\_\_» февраля 2011 года**

**Документация по открытому запросу предложений**

**ОТКРЫТЫЙ ЗАПРОС ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

на право заключения договора оказания услуг по системно-техническому обслуживанию автоматизированных рабочих мест филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС»-  
ЦИУС Востока

## Содержание

1. Общие положения.....	3
1.1. Общие сведения о процедуре запроса предложений.....	3
1.2. Правовой статус процедур и документов.....	3
1.3. Обжалование.....	4
1.4. Прочие положения.....	4
2. Проект договора.....	5
3. Порядок проведения запроса предложений. Инструкции по подготовке Предложений.....	22
3.1. Общий порядок проведения запроса предложений.....	22
3.2. Публикация Уведомления о проведении запроса предложений.....	22
3.3. Предоставление Документации по запросу предложений.....	22
3.4. Подготовка Предложений.....	22
3.5. Разъяснение Документации по запросу предложений.....	26
3.6. Внесение изменений в Документацию по запросу предложений.....	26
3.7. Продление срока окончания приема Предложений.....	26
3.8. Подача Предложений и их прием.....	26
3.9. Изменение и отзыв Предложения.....	27
3.10. Оценка Предложений и проведение переговоров.....	27
3.11. Переторжка (регулирование цены).....	29
3.12. Подведение итогов запроса предложений.....	30
3.13. Проведение преддоговорных переговоров (по необходимости) и подписание Договора.....	30
3.14. Уведомление о результатах запроса предложений.....	31
4. Образцы основных форм документов, включаемых в Предложение.....	32
5. Техническая часть.....	42

## 1. Общие положения

### 1.1. Общие сведения о процедуре запроса предложений

1.1.1 Филиал ОАО «ЦИУС ЕЭС» -ЦИУС Востока (почтовый адрес: 680000, Россия, г. Хабаровск, ул. Дзержинского,65; тел. +7 (4212) 460-326, факс: + 7 (4212) 460-326, Секретарь Закупочной комиссии – Потаенко Ирина Михайловна, ведущий инженер отдела по проведению закупок, ответственное лицо – Солопчук Виктор Петрович – начальник отдела по проведению закупок (далее – Организатор запроса), Уведомлением о проведении запроса предложений, опубликованным «09» февраля 2011 г. на официальном сайте ОАО «ЦИУС ЕЭС» ([www.cius-ees.ru](http://www.cius-ees.ru)), приглашает юридических лиц и индивидуальных предпринимателей к участию в процедуре открытого запроса предложений (далее – запрос предложений) на право заключения договора на оказание услуг по системно-техническому обслуживанию АРМ филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС Востока.

1.1.2. Предмет запроса предложений: право заключения договора на оказание услуг системно-техническому обслуживанию АРМ филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС»-ЦИУС Востока.

Количество лотов – 1 (один).

Частичное выполнение работ не допускается.

1.1.3. Срок оказания услуг: 1 год с даты подписания договора.

1.1.4. Заказчик: филиал ОАО «ЦИУС ЕЭС»-ЦИУС Востока. Почтовый адрес: филиал ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС Востока: 680000, г. Хабаровск, ул. Дзержинского,65

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

1.1.6. Подробные требования к выполняемым 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 Документацией 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 № \_\_\_\_\_  
по системно-техническому обслуживанию  
автоматизированных рабочих мест

г. Хабаровск

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2011 г.

Открытое акционерное общество «Центр инжиниринга и управления строительством Единой энергетической системы» (ОАО «ЦИУС ЕЭС»), именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице директора Филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС» — ЦИУС Востока Батанова Романа Юрьевича, действующего на основании доверенности №115/ХД от 09.08.2010г., с одной стороны, и \_\_\_\_\_ именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий Договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По Договору Заказчик поручает, а Исполнитель обязуется оказать услуги по системно-техническому обслуживанию автоматизированных рабочих мест пользователей (далее – «Услуги»), в соответствии с Соглашением об уровне сервиса (далее – «Соглашение»), приведенном в Приложении № 1 к Договору.

1.2. Сроки и порядок оказания ежемесячных 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 положениями Договора.

2.1.3. В случае необходимости выполнения работ по ремонту габаритного оборудования, осуществлять доставку в Сервисный центр в черте г. Хабаровска своими силами, в срок не позднее 3-х дней после поступления заявки.

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 дальнейшее исполнение Договора невозможно, в виду нарушения Заказчиком встречных обязательств (п. 4. Соглашения).

2.2.3. В случае приостановления оказания услуг по основаниям, указанным в п.п. 2.2.2. Договора, Исполнитель обязан письменно уведомить Заказчика не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней 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 раздела 3 Договора.

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

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

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 за каждый отчетный период (месяц) составляет \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп. ( \_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ копеек), в том числе НДС (18%) \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп. ( \_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ копеек).

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 РФ. Исполнитель предоставляет Заказчику счет-фактуру в сроки, установленные действующим законодательством РФ.

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

### **4. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГ**

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

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

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

4.4. Контроль за качеством оказания Услуг, приемку и оценку результатов Услуг Заказчик осуществляет в лице своего представителя, действующего на основании доверенности.

### **5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

5.1. Договор вступает в силу с даты его заключения и действует до \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

### **6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

6.1. В связи с исполнением обязательств по Договору Стороны предоставляют друг другу информацию, которая не является общедоступной (далее – «конфиденциальная информация») и обязуются обеспечить в отношении неё соблюдение специальных условий, предусмотренных ниже.

6.2. Под конфиденциальной информацией для целей Договора понимается документированная информация, т.е. зафиксированная на бумажных, электронных и иных носителях (документах) информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

6.3. Конфиденциальность информации, предоставляемой Сторонами в рамках Договора, фиксируется грифом «Коммерческая тайна» с указанием полного наименования обладателя этой информации и места его нахождения. Гриф «Коммерческая тайна» наносится на

документ, или иной материальный носитель, содержащий конфиденциальную информацию для Стороны.

#### 6.4. Стороны обязуются:

- 6.4.1. обеспечить хранение конфиденциальной информации, исключаящее доступ к ней третьих лиц;
  - 6.4.2. не передавать и не разглашать содержание конфиденциальной информации третьим лицам, как в полном объеме, так и частично, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ, а также не совершать действий (бездействий), в результате которых конфиденциальная информация станет известной третьим лицам полностью или частично;
  - 6.4.3. обеспечить доступ к конфиденциальной информации только уполномоченных лиц Сторон, проинструктированных о порядке работы с конфиденциальной информацией.
- 6.5. Сторона, получившая конфиденциальную информацию, вправе распоряжаться ею только при наличии предварительного письменного согласия другой Стороны, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 6.6. Сторона, получившая конфиденциальную информацию, обязуется вернуть ее по письменному требованию Стороны, её предоставившей. При этом возвращающая конфиденциальные документы Сторона обязана удалить всю конфиденциальную информацию из всех своих компьютеров и других электронных банков информации, а также уничтожить все копии и выписки, которые были сделаны на основе конфиденциальных документов.
- 6.7. Стороны вправе передавать конфиденциальную информацию или ее содержание по требованию компетентных государственных органов должностным лицам этих государственных органов в случаях, предусмотренных действующим законодательством.
- 6.8. За нарушение обязательств по охране конфиденциальной информации, Стороны несут гражданскую, административную и уголовную ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

### **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с Договором и действующим законодательством РФ.
- 7.2. В случае неоказания или ненадлежащего оказания Услуг, Исполнитель уплачивает Заказчику штрафную неустойку в размере 1/300 от стоимости договора в текущем месяце за каждый день просрочки, отдельно за каждый зафиксированный случай.
- 1.1. Срок уплаты неустойки за неисполнение обязательств по Договору - в течение 10 (десяти) дней со дня получения требования об уплате.
- 7.3. Уплата неустойки не освобождает виновную Сторону от исполнения своих обязательств по настоящему Договору.

### **8. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

- 8.1. Изменения и дополнения условий Договора оформляются дополнительными соглашениями Сторон, которые после подписания полномочными представителями Сторон становятся неотъемлемой частью Договора.
- 8.2. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон или по инициативе Заказчика путем письменного уведомления другой Стороны за 30 (Тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения.
- 8.3. В случае досрочного расторжения Договора Стороны обязаны в течение срока, указанного в п. 8.2. Договора, составить Акт (п. 3.2. Договора) с отражением в нем фактически оказанных

Исполнителем услуг на момент прекращения действия Договора. Заказчик обязан оплатить услуги Исполнителя не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с момента подписания Акта.

## **9. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

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

## **10. СПОРЫ**

- 10.1. Все споры и разногласия, возникающие из Договора или в связи с ним, в том числе касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или действительности или действительностью решаются в претензионном порядке. Сторона, чьи права нарушены неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по Договору другой Стороной, направляет соответствующую претензию. Другая Сторона в течение 15 (Пятнадцати) 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 Хабаровского края.

## **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 при оказании услуг по системно-техническому обслуживанию автоматизированных рабочих мест.

## **12. РЕКВИЗИТЫ и ПОДПИСИ СТОРОН**

<b>Заказчик:</b>	<b>Исполнитель:</b>
------------------	---------------------

<p><b>ОАО «ЦИУС ЕЭС»</b>  Юридический адрес: 117630, г. Москва,  ул. Академика Челомея, д. 5 А  ИНН 7728645409 КПП 772801001  В лице филиала ОАО»ЦИУС ЕЭС»-ЦИУС  Востока  680000,г.Хабаровск,ул.Дзержинского,65  ИНН/КПП.7728645409/ 272102001  р/с 40702810600200000624 в филиале  «Хабаровский» ОАО»АЛЬФА-БАНК» к/с  30101810800000000770  БИК 040813770  Тел: (4212) 460-336</p>	
<p><b>От Заказчика:</b>  Директор Филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС» -  ЦИУС Востока</p>	<p><b>От Исполнителя:</b></p>

\_\_\_\_\_/Батанов Р.Ю. /  
МП

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
МП

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

## 1. Общие положения

Настоящее Соглашение об уровне сервиса (здесь и далее именуемое «Соглашение» или SLA от англ. «Service Level Agreement») является неотъемлемой частью Договора № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2011 года на оказание услуг по системно-техническому обслуживанию автоматизированных рабочих мест (далее – Договор) по следующим направлениям:

- Обслуживание персональных компьютеров;
- Обслуживание периферийного оборудования;
- Обслуживание программного обеспечения.

### Срок действия

Срок действия настоящего Соглашения определяется Договором.

### Участники

Заказчик – Филиал ОАО «ЦИУС ЕЭС» — ЦИУС Востока,  
Исполнитель – \_\_\_\_\_ .

### Место оказания услуг:

Услуги оказываются по адресу: г. Хабаровск, ул. Дзержинского, 65

### Трудовые ресурсы:

Для обеспечения обслуживания пользователей по адресу: г. Хабаровск, ул. Дзержинского, 65, Исполнитель обеспечивает постоянное присутствие 1 (одного) специалиста по системно-техническому обслуживанию на территории оказания услуг;

### Порядок управления SLA

Внесение изменений в SLA осуществляется в соответствии с условиями Договора.

### Базовые понятия и определения

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

Автоматизированное рабочее место (АРМ), Рабочее место пользователя	Программно-технический комплекс, предназначенный для автоматизации деятельности определенного вида
АСПД	Автоматизированная система поддержки деятельности по оказанию ИТ-услуг ServiceDesk
Время предоставления сервиса	Дни и часы, в которые осуществляется сервисная поддержка
Дополнительное ПО (ДПО)	ПО, необходимое для обеспечения выполнения расширенных бизнес-функций Пользователя (перечень дополнительного ПО приведен в Приложении № 1 к настоящему Соглашению)
Заявка	Документ, составляемый Заказчиком и передаваемый Исполнителю с целью дальнейшего получения услуг
Изменение конфигурации	Изменение состава комплектующих оборудования, модулей ПО

Сервисный инженер	Работник Исполнителя, непосредственно контактирующий с Пользователем с целью оказания услуг по Договору
Комплектующие	Съемный, конструктивно не отдельный узел
Конфигурация ПК	Компоненты, входящие в состав ПК (материнская плата, процессор, RAM, HDD и пр.)
КПК	Карманный персональный компьютер
ЛВС	Локальная вычислительная сеть
Мониторинг	Процесс отслеживания параметров функционирования объектов
МФУ	Многофункциональное устройство
ОС (Операционная система)	Совокупность специальных программных средств, обеспечивающих управление аппаратными ресурсами вычислительной системы и взаимодействие программных процессов с аппаратурой, другими программами и Пользователем
Основное ПО (ОПО)	ПО, необходимое для обеспечения функционирования ПК (операционная система, необходимые драйверы), а также выполнения основных бизнес-функций и коммуникаций Пользователя (офисные приложения, архиваторы, почтовые программы и т.д.). Перечень основного ПО приведен в Приложении № 1 к настоящему Соглашению
ПК	Персональный компьютер (системный блок, клавиатура, мышь и монитор)
Рабочая станция	ПК и установленное на него ПО, прикладное и системное
ПО	Программное обеспечение. В рамках Соглашения – ПО, оговоренное в Приложении №1
Пользователь	Сотрудник обслуживаемой организации, имеющий право на техническую поддержку зарегистрированного за ним компьютерного оборудования и программного обеспечения
Техническая поддержка (техническое обслуживание)	Совокупность действий и мероприятий, реализуемых Исполнителем, целью которых является бесперебойное функционирование объектов поддержки (оборудования, ПО и т.д.) и устранение сбоев их функционирования
Подменный фонд оборудования	Резервное оборудование, необходимое для временной замены вышедшего из строя оборудования, что обеспечивает непрерывность работы на время ремонта и сервисного обслуживания. Формируется по согласованию с Заказчиком

Прикладное программное обеспечение (ППО)	Программное обеспечение, обеспечивающее автоматизированное выполнение ряда бизнес-функций
Профилактика или профилактическое обслуживание ПО	Ряд мероприятий, проводимых с целью обеспечения бесперебойного функционирования ПО (очистка временных каталогов, дефрагментация жесткого диска и т.д.) в соответствии с регламентными документами по использованию ПО
Профилактика или профилактическое обслуживание периферийного оборудования	Ряд мероприятий, проводимых с целью обеспечения бесперебойного функционирования оборудования (очистка от пыли рабочих поверхностей и трактов устройств, диагностика состояния, уровня износа)
Регламентные работы	Периодические работы, выполняемые в процессе эксплуатации оборудования с целью предупреждения отказов, обеспечения сохранности данных и определенные регламентными документами
СВТИ	Средства вычислительной техники и информатики
СТП	Служба технической поддержки Исполнителя
Технический персонал	Сотрудники Заказчика, в обязанности которых входит закупка и использование различных новых ИТ технологий и ресурсов

## 2. Определение перечня услуг

### 2.1. Общие положения

Все сервисы осуществляются специалистами высокой квалификации. Оказание услуг ведётся как на основе Заявок Пользователей, так и по принципу проведения Планово-предупредительных мероприятий.

В рамках настоящего SLA по всем сервисам поддерживается только лицензионное ПО.

### 2.2. Классификация услуг

Код Услуги	Производимые действия
IT1.	Обслуживание оборудования рабочих мест

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

<sup>1</sup> Комплектующие оплачиваются Заказчиком

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

Код Услуги	Производимые действия
ИТ3.1 Специальные услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>установка, настройка и контроль функционирования удаленного доступа на ПК Пользователей;</li> <li>взаимодействие с организациями, осуществляющими поддержку прикладного ПО (разработчики ПО и т.д.).</li> <li>консультации по закупке оборудования, ПО и т.д.;</li> <li>взаимодействие с организациями, осуществляющими техническую поддержку по вопросам ремонта и модернизации оборудования</li> <li>резервное копирование данных</li> <li>иные консультационные и иные услуги в области информационных технологий и связи</li> </ul>
ИТ3.2 Поддержка технического персонала	<ul style="list-style-type: none"> <li>консультации при взаимодействии технического персонала Заказчика с организациями, оказывающими услуги в области информационных технологий и связи по решению технических и организационных вопросов</li> </ul>

### 2.3.Время оказания услуг

Для целей Соглашения используются следующие режимы обслуживания:

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

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

### 2.4.Категории оборудования

Все оборудование, обслуживаемое по Договору, разделяется на:

- Гарантийное – оборудование, на которое действует гарантия поставщика и/или производителя.

<sup>2</sup> Минимальное время - 4 часа в день.

Не гарантийное – оборудование, срок гарантии на которое истек.  
 Все периферийное оборудование, обслуживаемое по Договору, подразделяется на классы сложности соответствии с нижеприведенной таблицей:

<b>Класс периферийного оборудования</b>	<b>Описание</b>
<b>Н</b>	периферийные устройства с производительностью до 15 копий в минуту; устройства, определяемые Производителем как персональные; факсы и сканеры.
<b>С</b>	настольные и напольные периферийные устройства с производительностью от 15 до 25 копий в минуту, многофункциональные устройства.
<b>В</b>	настольные и напольные периферийные устройства с производительностью свыше 25 копий в минуту, оборудованные дополнительно подключаемыми модулями.
<b>Ц</b>	цветные лазерные принтеры, плоттеры и копировальные аппараты, требующие постоянного контроля за балансом цветов.

### **3. Организация взаимодействия**

#### **3.1. Общие условия**

В течение 3 (трех) рабочих дней с момента подписания Договора Заказчик предоставляет Исполнителю сведения об оборудовании, передаваемом Исполнителю для оказания услуг, с обязательным указанием наименования, конфигурации, серийных и инвентарных номеров оборудования, сведений о том, является оно гарантийным или негарантийным, ФИО и категория Пользователя (п. 3.4.1 настоящего SLA), а также режим обслуживания (п. 2.3 настоящего SLA).

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

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

- Сведения о наличии/отсутствии у Заказчика собственной ИТ-инфраструктуры, ее описание (при наличии такой инфраструктуры), необходимые Исполнителю для оказания услуг по настоящему Договору.

#### **3.2. Подача и прием заявок**

Классификация заявок Заказчика:

Код типа заявки	Описание	Способ приема заявок
T1	Заявки, связанные со сбоями и отказами в работе оборудования и ПО, установленного на рабочих местах Пользователей –	в устной форме (по телефону); в электронной форме (сообщением электронной почты); в письменной форме (оригинал письма или его

Код типа заявки	Описание	Способ приема заявок
	запросы на обслуживание.	отсканированная копия, направленная по факсу, электронной почтой).
T2	Заявки, связанные со сбоями и отказами в работе оборудования и ПО, установленного на серверах и активном сетевом оборудовании – запросы на обслуживание.	в устной форме (по телефону); в электронной форме (сообщением электронной почты); в письменной форме (оригинал письма или его отсканированная копия, направленная по факсу, электронной почтой).
T3	Заявки на установку и изменение конфигурации компьютерного оборудования и ПО, подключение к ЛВС новых Пользователей, постановку и/или снятие с обслуживания оборудования и/или Пользователей – запросы на изменение.	Только в письменной форме от лица ответственного представителя: Заявки на постановку и/или снятие с обслуживания оборудования и/или Пользователей. Заявки на установку и изменение конфигурации компьютерного оборудования и ПО, подключение к ЛВС новых Пользователей
T4	Заявки на оказание услуг в нерабочее время	Только в письменной форме от лица ответственного представителя не менее чем за 1 рабочий день до момента начала оказания услуг.

Поданная любым способом заявка должна содержать следующую информацию:

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

Все заявки, принятые любым из указанных способов, регистрируются (для этого Исполнителем может быть использована АСПД), о чем сообщается Пользователю, подавшему заявку, с указанием номера его заявки (обращения).

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

### 3.3. Регламент исполнения заявок

3.3.1. Время реакции на заявку – 10 минут. После поступления заявки к Исполнителю, он должен связаться с Пользователем для уточнения причин и проведения удаленной диагностики или решения проблем. В случае необходимости личного посещения рабочего места Пользователя Исполнитель согласовывает с Пользователем время своего визита.

3.3.2. Заявка должна быть выполнена в течение 6 (шести) рабочих часов с момента начала работ по ней. Если заявка связана с необходимостью покупки комплектующих частей для

оборудования, то она должна быть выполнена в течение 4 (четырёх) рабочих часов после предоставления Заказчиком таких комплектующих.

3.3.3. Если выполнение заявки требует полной переустановки основного и/или дополнительного ПО, то она должна быть выполнена в течение 12 (двенадцати) рабочих часов с момента поступления заявки.

3.3.4. В случае необходимости использования подменного фонда оборудования замена оборудования производится в течение 8 (восьми) рабочих часов после предоставления Заказчиком оборудования из подменного фонда.

3.3.5. В особых случаях (например, большое количество одновременных обращений Пользователей, изменение срока исполнения заявки по просьбе самого Пользователя и т.д.) изменение срока исполнения заявки согласуется между Исполнителем и Пользователем и фиксируется в заказ-наряде (так называемые «отложенные заявки»). Срок исполнения таких заявок подлежит согласованию между Исполнителем и Заказчиком.

#### **3.4. Приемка оказанных по заявке услуг**

Заявка считается выполненной после того, как Исполнитель выполнит все необходимые действия для оказания услуг по заявке и Пользователь примет оказанные услуги.

Для подтверждения выполнения обязательств Исполнителя, Пользователь расписывается в заказ-наряде или подтверждает исполнение заявки по электронной почте.

В случае несогласия Пользователя с выполнением заявки или наличия претензий к выполнению работ Пользователь имеет право высказать претензию либо вернуть заявку с описанием причины несогласия.

#### **3.5. Регламент обслуживания ПО**

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

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

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

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

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

#### **3.6. Обязательства Заказчика**

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

- Обеспечение доступа сотрудников Исполнителя к обслуживаемому оборудованию;
- Обеспечение электропитания на территории Заказчика или размещения обслуживаемого оборудования;
- Обеспечение работы локальной вычислительной сети и необходимых прав доступа к ресурсам ЛВС.

- Предоставление удаленного доступа к рабочим местам Пользователей в момент оказания услуг.
- Предоставление необходимого оборудования и/или комплектующих к нему, расходных материалов.
- Предоставление оборудования в оперативный подменный фонд.
- Предоставление лицензионного установочного комплекта ПО.
- Предоставление эксплуатационного комплекта документации на ПО, компьютерное оборудование.
- Установка и техническая поддержка специальных средств защиты информации.
- Наличие договоров на поддержку ПО с компаниями-разработчиками.
- Своевременное продление лицензий на использование ПО с ограниченным сроком действия лицензий.
- Обеспечение размещения персонала Исполнителя на территории Заказчика.
- Обеспечение автотранспортом для доставки оборудования в/из сервисного центра.
- Наличие договоров поддержки оборудования и ПО.

### 3.7. Ограничение ответственности

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

## 4. Контактная информация

### 4.1. Способы связи

Для оказания услуг по SLA могут применяться следующие способы связи:

- Электронная почта.
- Телефонная связь.

### 4.2. Перечень контактных лиц и областей их ответственности

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

Контактные лица по оказанию услуг от Исполнителя:

Роль	Контактное лицо	Телефон	e-mail

### Контактные лица по взаимодействию, контролю за качеством оказания услуг от Заказчика:

Роль                      Контактное лицо                      Телефон                      e-mail

<b>От Заказчика:</b> Директор Филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС Востока	<b>От Исполнителя:</b>   
---	------------------------------------

\_\_\_\_\_ / Батанов Р.Ю, /  
 МП

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
 МП

Приложение № 1  
к Соглашению об уровне сервиса по  
системно-техническому обслуживанию  
автоматизированных рабочих мест  
к Договору № \_\_\_\_\_  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2011 г

### Перечень обслуживаемого ПО

Основное ПО (устанавливается по умолчанию)	
<b>Класс ПО</b>	<b>Наименование ПО</b>
<b>Операционная система:</b>	Microsoft Windows XP Professional (русский) и более поздние версии
<b>Офисные приложения:</b>	Microsoft Office 2003 и более поздние версии Microsoft Visio 2003 и более поздние версии
<b>Антивирусное ПО:</b>	Антивирус Касперского
<b>Обозреватель Интернет:</b>	Microsoft Internet Explorer 6.x (русский) и более поздние версии
<b>Почтовая программа:</b>	Microsoft Outlook 2003 и более поздние версии
<b>Программы архивации:</b>	Архиватор WinRar 3.0 и более поздние версии
<b>Программа для чтения файлов в формате «PDF»:</b>	Adobe Acrobat Reader 8.x и более поздние версии
<b>Программа для чтения файлов в формате «DGW»:</b>	Autodesk DGW true view 2010 и более поздние версии
<b>Справочные правовые системы</b>	Консультант, Техэксперт
<b>Прочее ПО:</b>	Sun Java, Flash Player
<b>Прикладное ПО: (клиентская часть и ярлыки доступа)</b>	АСУД, АСПБ, АСУиО, КСУИП, КИСУ Закупки, 1С

**Обновления ПО:** Версии Service Pack-ов и перечень обновлений для базового ПО определяются Службой технической поддержки.

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

<b>От Заказчика:</b> Директор Филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС Востока	<b>От Исполнителя:</b>
---	------------------------

\_\_\_\_\_/Батанов Р.Ю. /  
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:

а) Письмо о подаче оферты по форме и в соответствии с инструкциями, приведенными в настоящей Закупочной документации (раздел 4, [форма 1](#));

б) Техническое предложение по форме и в соответствии с инструкциями, приведенными в настоящей Закупочной документации (раздел 4, форма 2);

в) Документы, подтверждающие соответствие Участника требованиям настоящей Закупочной документации (подраздел 3.4.7);

г) Сводная таблица стоимости поставок работ (услуг) по форме и в соответствии с инструкциями, приведенными в настоящей Закупочной документации (раздел 4, [форма 3](#));

д) Протокол разногласий к проекту Договора по форме и в соответствии с инструкциями, приведенными в настоящей Закупочной документации (раздел 4, [форма 4](#));

е) Справка о наличии у Участника связей, носящих характер аффилированности с сотрудниками Заказчика или Организатора запроса предложений 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 такого курса и даты его установления.

3.4.6. **Начальная (предельная) цена:** 760 000 (Семьсот шестьдесят тысяч) рублей с НДС.

#### **3.4.7. Требования к Участнику. Подтверждение соответствия предъявляемым требованиям**

3.4.7.1. Требования к Участникам:

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

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

- не должен являться неплатежеспособным или банкротом (безубыточность за последний заверченный год (стр.190 формы № 2 «отчет о прибылях и убытках»), находиться в процессе ликвидации, на имущество Участника запроса предложений, в части существенной для договора, не должен быть наложен арест, экономическая деятельность Участника запроса предложений не должна быть приостановлена;

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

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

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

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

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

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

в) заверенную Участником копию устава в действующей редакции;

г) 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;

д) 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)

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

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

3.4.7.2.2. Документы, подтверждающие финансовую устойчивость Участника:

а) копии бухгалтерского баланса с отметкой инспекции Федеральной налоговой службы (Форма 1) и отчет о прибылях и убытках (Форма 2) за 2009 годы и последний отчетный период 2010г. (аналогичные документы для индивидуальных предпринимателей);

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

в) 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 7);

- b) отзывы, рекомендации, и другие документальные доказательства выполнения аналогичных договоров (если имеются);
- c) копии лицензий, приведенных в разделе 5 (техническая часть) пункт 3.12
- d) иные документы, которые, по мнению Участника, подтверждают его соответствие установленным требованиям, с соответствующими комментариями, разъясняющими цель предоставления этих документов.

3.4.7.2.4. Все указанные документы прилагаются Участником к Предложению.

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

### **3.5. Разъяснение Документации по запросу предложений**

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

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

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

### **3.6. Внесение изменений в Документацию по запросу предложений.**

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

### **3.7. Продление срока окончания приема Предложений**

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

### **3.8. Подача Предложений и их прием**

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

3.8.2. На каждом из этих конвертов необходимо указать следующие сведения:

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

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

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

3.8.4. Участники запроса предложений должны обеспечить доставку своих Предложений по адресу Организатора запроса предложений 680000, г.Хабаровск, ул. Держинского,65; секретарю- ведущему инженеру отдела по проведению закупок - Потаенко Ирине Михайловне; тел. 7 (4212) 460-326. 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](http://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](http://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 « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2011 г. на сайте [www.cius-ees.ru](http://www.cius-ees.ru) и Документацию по запросу предложений, и принимая установленные в них требования и условия запроса предложений,

\_\_\_\_\_ )  
(полное наименование Участника с указанием организационно-правовой формы)

зарегистрированное по адресу

\_\_\_\_\_ )  
(юридический адрес Участника)

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

Итоговая стоимость Предложения  
без НДС, руб.

\_\_\_\_\_ )  
(итоговая стоимость, рублей, без НДС)

кроме того НДС, руб.

\_\_\_\_\_ )  
(НДС по итоговой стоимости, рублей)

Итого,  
стоимость Предложения с НДС, руб.

\_\_\_\_\_ )  
(полная итоговая стоимость, рублей, с НДС)

Срок выполнения поставок:

Начало выполнения поставок \_\_\_\_\_.

Окончание выполнения поставок \_\_\_\_\_.

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

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

Настоящее Предложение имеет правовой статус оферты и действует до « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2011 года.

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

заявки:

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

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

М.П.

### **Инструкции по заполнению**

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

**Открытый запрос предложений на право заключения договора на оказание услуг по системно-техническому обслуживанию АРМ филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС» -ЦИУС Востока**

**Техническое предложение**

**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.

Приложение № 2 к письму о подаче оферты от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

**Открытый запрос предложений на право заключения договора на системно-техническое обслуживание АРМ**

**Сводная таблица стоимости услуг**

Участник: \_\_\_\_\_

№ п/п	Номер смет и расчетов	Перечень оказываемых услуг	Сметная стоимость, тыс. руб.			
			материалов	услуг	Прочих затрат	Всего
1	2	3	4	5	7	8
1						
2						
3						
4						
		<b>ИТОГО за месяц, тыс. руб с НДС</b>				
		<b>ИТОГО за год, тыс. руб. с НДС</b>				

\_\_\_\_\_  
(Подпись уполномоченного представителя)

\_\_\_\_\_  
(ФИО и должность подписавшего)

**М.П.**

### **Инструкции по заполнению**

1. Данные инструкции не следует воспроизводить в документах, подготовленных Участником.
2. Участник указывает дату и номер письма о подаче оферты, приложением к которому является данный документ
3. Участник указывает свое фирменное наименование (в т.ч. организационно-правовую форму) и свой адрес.
4. Участник указывает дату, на которую он рассчитывал Сводную таблицу стоимости.
5. Допускается вводить в таблицы дополнительные позиции.
6. В случае выявления арифметических ошибок при подсчете общих сумм Организатор оставляет за собой право с письменного согласия Участника пересчитать общую сумму.

**Открытый запрос предложений на право заключения договора на оказание услуг по системно-техническому обслуживанию АРМ филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС»-ЦИУС Востока**

**Протокол разногласий к проекту Договора**

**Участник:** \_\_\_\_\_

**«Желательные» условия Договора**

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

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

**М.П.**

**Инструкции по заполнению**

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

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

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

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

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

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

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

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

**Открытый запрос предложений на право заключения договора на оказание услуг по системно-техническому обслуживанию АРМ филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС»-ЦИУС Востока****Справка о наличии у Участника связей, носящих характер аффилированности с сотрудниками Заказчика или Организатора запроса предложений**

Уважаемые господа!

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

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

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

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

М.П.

**Инструкции по заполнению**

1. Участник приводит номер и дату письма о подаче оферты, приложением к которому является данное Информационное письмо.

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

3. Участник заполняет приведенное выше информационное письмо, указав всех лиц, которые, по его мнению, могут быть признаны аффилированными с ним. В случае если по мнению Участника таких лиц нет, то в письме пишется фраза **«При рассмотрении нашего Предложения просим учесть, что у *{указывается наименование Участника}* НЕТ связей, которые могут быть признаны носящими характер аффилированности с лицами, так или иначе связанными с Заказчиком, Организатором запроса или иной организацией, подготовившей проектную документацию, спецификацию и другие документы, непосредственно связанные с проведением данной процедуры.**

4. При составлении данного письма Участник должен учесть, что сокрытие любой информации о наличии связей, носящих характер аффилированности между Участником и любыми лицам так или иначе связанными с Заказчиком, Организатором запроса или иной организацией, подготовившей проектную документацию, спецификацию и другие документы, непосредственно связанные с проведением данной процедуры, может быть признано Комиссией существенным нарушением условий данного запроса предложений и повлечь отклонение заявки такого Участника.

**Открытый запрос предложений на право заключения договора на оказание услуг по системно-техническому обслуживанию АРМ филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС»-ЦИУС Востока**

**Анкета Участника**

Участник \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

М.П.

**Инструкции по заполнению**

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

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

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

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

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

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

**Открытый запрос предложений на право заключения договора на оказание услуг по системно-техническому обслуживанию АРМ  
Филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС»- ЦИУС Востока**

**Справка о перечне и объемах выполнения аналогичных договоров**

**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
...					
<b>ИТОГО за полный год</b>					
...					
<b>Итого за</b>					
<b>ВСЕГО:</b>					

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

М.П.

**Инструкции по заполнению**

Данные инструкции не следует воспроизводить в документах, подготовленных Участником.

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

## 5. Техническая часть

### ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

#### *на оказание услуг по системно-техническому обслуживанию АРМ филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС» -ЦИУС Востока*

#### **1. Общие положения.**

- 1.1. Цель: выбор организации на предоставление услуг:  
- системно-технического обслуживания автоматизированных рабочих мест (АРМ) для филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС»-ЦИУС Востока
- 1.2. Срок действия договора: с момента подписания договора - 12 месяцев.
- 1.3. Общие требования: Предоставление услуг по обеспечению бесперебойной работы оборудования Заказчика.
- 1.4. Настоящее техническое задание определяет порядок взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем, содержание Услуг по обслуживанию вычислительной техники, программного обеспечения и другие требования к результатам работ при оказании Услуг с целью обеспечения бесперебойной работы оборудования Заказчика.
- 1.5. Услуги по техническому обслуживанию (ТО) программного обеспечения и обслуживанию средств вычислительной техники Заказчика относятся к телекоммуникационному оборудованию Филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС Востока. Состав средств вычислительной техники и программного обеспечения, подлежащих ТО Исполнителем, приведены в Приложении № 1 к техническому заданию.
- 1.6. Обслуживание средств вычислительной техники и программного обеспечения Заказчика, осуществляется в соответствии с требованиями эксплуатационной документации или предписаний производителя оборудования и программного обеспечения.

#### **2. Характеристика выполняемой работы и оказываемых услуг.**

- 2.1. Работы по обслуживанию персональной вычислительной техники, включают выполнение комплекса операций по техническому осмотру, контролю технического состояния, выполнению регламентных профилактических работ, настройке управлению с целью оптимизации режима работы и обеспечения требуемых параметров, восстановление работоспособности технических средств (инициализация программного обеспечения, настройка, переустановка, резервное копирование данных, ремонт, замена отдельных частей или узлов).
- 2.2. Работы по обслуживанию программного обеспечения, включают выполнение комплекса операций по контролю программного состояния, выполнению регламентных профилактических работ, настройке, управлению с целью оптимизации режима работы и обеспечения требуемых параметров, восстановление работоспособности (настройка, переустановка, резервное копирование данных, обновление).

#### **3. Соответствие выполняемой работы и оказываемых услуг**

- 3.1. Все работы по оказанию услуг по обслуживанию средств вычислительной техники и программного обеспечения должны осуществляться

в соответствии с документацией производителя на обслуживаемое оборудование.

3.2. Все работы и вся сопутствующая приобретаемая продукция по обслуживанию средств вычислительной техники и программного обеспечения должны соответствовать ГОСТ Российской Федерации и нормативным актам, действующим в филиале ОАО «ЦИУС ЕЭС»- ЦИУС Востока.

3.3. Все работы должны осуществляться специализированным персоналом, прошедшим специализированное обучение и с соблюдением мер технической безопасности.

#### **4. Технические требования к выполняемым работам и услугам.**

4.1. Техническое обслуживание АРМ:

- настройка программной части, обеспечивающая необходимое качество работы, предусмотренное фирмой изготовителем в соответствии с графиком профилактических работ и по заявкам Заказчика;
- осуществление чистки и регулировки блоков и узлов в соответствии с графиком профилактических работ (график профилактических работ между Заказчиком и Исполнителем будет разработан при заключении Договора);
- стыковка отдельных периферийных устройств и средств передачи данных с другими техническими средствами в соответствии с потребностями Заказчика.

4.2. Техническое обслуживание программного обеспечения:

- устранение неисправностей, настройка и восстановление работоспособности программного обеспечения по заявкам Заказчика;
- устранение неисправностей, настройка и восстановление работоспособности сетевого программного обеспечения по заявкам Заказчика;
- консультации персонала Заказчика по вопросам эксплуатации программного обеспечения.

4.3. Ремонт вычислительной техники и оборудования:

- устранение неисправностей и восстановление работоспособности аппаратной части техники в соответствии с графиком профилактических работ либо по заявкам Заказчика;
- ремонт аппаратной части техники, замена комплектующих частей, узлов и блоков в соответствии с графиком профилактических работ либо по заявкам Заказчика, наборы расходных материалов, устройства расширения приобретаются за счет Заказчика, мелкий ремонт<sup>3</sup> – за счет Исполнителя.

#### **5. Регламент оказания услуг.**

5.1. Срок выполнения работ, оказания услуг по обслуживанию средств вычислительной техники и программного обеспечения – с момента заключения Договора-12 месяцев;

5.2. Обслуживание средств вычислительной техники и программного обеспечения осуществляется Исполнителем в соответствии с графиком

---

<sup>3</sup> Мелкий ремонт – ремонт деталей интерфейса, замена шлейфов и кабелей, пайка контактов печатных плат, замена изнашиваемых частей податчиков документов,

профилактических работ и дополнительно по заявкам Заказчика;

5.3. Работа Исполнителя по обслуживанию, средств техники, оборудования и программного обеспечения осуществляется следующим образом:

- заявка на вызов специалиста направляется по электронной почте Исполнителю, уполномоченным представителем Заказчика или автоматически через систему поддержки ServiceDesk (предоставляется Исполнителем).

#### 5.4. Время оказания услуг:

Для целей Соглашения используются следующие режимы обслуживания:

Код режима	Интервал	Описание
Р	«рабочее время»	8-ми часовой рабочий день по установленному графику Заказчика
РВ	«расширенное рабочее время»	По режиму «Р» плюс один час до начала рабочего дня и три часа после окончания рабочего дня
ВД	«выходной день» <sup>4</sup>	Нерабочий день по графику Заказчика с 9-00 до 18-00,

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

Время реакции исполнителя на поступившую заявку (время с момента отправки заявки до контакта специалиста с инициатором заявки) не более:

- для режимов Р и РВ – 10 минут,
- для режима ВД – 20 минут.

5.5. Общая продолжительность настройки вычислительной техники и программного обеспечения не должна превышать одного рабочего дня с момента обращения Заказчика к Исполнителю.

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

- Гарантийное – оборудование, на которое действует гарантия поставщика и/или производителя.

- Не гарантийное – оборудование, срок гарантии на которое истек.

Общая продолжительность ремонта не гарантийных средств вычислительной техники не должна превышать двух рабочих дней с начала ремонта и при наличии запасных частей у Исполнителя. В Договоре необходимо указать срок ремонта оборудования Заказчика при отсутствии запасных частей у Исполнителя.

5.6. Опции расширения функционала техники, запасные части, необходимые

<sup>4</sup> Минимальное время - 4 часа в день.

для осуществления ремонта оборудования приобретаются Заказчиком, расходные материалы - предоставляются Исполнителем.

5.7. Исполнитель обязан проводить инструктаж персонала Заказчика по вопросам соблюдения правил эксплуатации вычислительной техники и программного обеспечения.

Приложение №1  
к Техническому заданию

Перечень техники, оборудования и программного обеспечения, подлежащего  
обслуживанию

№ п\п	Наименование	Количество, ед.
<b>АРМ пользователей (Монитор, системный блок, ИБП)</b>		
1	Стационарные рабочие станции с программным обеспечением на базе MS Windows (XPSP3, Vista, Seven)	80
2	Мобильные рабочие станции с программным обеспечением на базе MS Windows (XPSP3, Vista, Seven) (ноутбуки\нетбуки)	20
<b>Программное обеспечение</b>		
Наименование		
1	MS Office (Excel, Word, Outlook, PowerPoint, Publisher, Access, Communicator, InfoPath, Visio, Project)	По количеству ПК
2	Почтовый клиент The Bat!	По количеству ПК
3	Антивирус Касперского	По количеству ПК
4	Консультант +	По количеству ПК
5	Архиватор WinRAR	По количеству ПК
6	Программа просмотра PDF файлов (Adobe Reader, Foxit Reader)	По количеству ПК
7	SUN Java	По количеству ПК
8	ABBYY Fine Reader	20
9	ABBYY Lingvo	5
10	1С:Бухгалтерия	7
11	Техэксперт	По количеству ПК
12	Гранд Смета	10
13	АСОП Эксперт	20
14	Стройформ - строительный надзор	20
15	Autodesk DWG True View	10
16	Комплект программ PROMT Professional	5
17	Ahead Nero	20
18	Adobe Photoshop	5

19	Corel DRAW Graphics Suite	5
20	ПО поставляемое с офисной техникой	По количеству ПК