



**Утверждаю
Директор филиала
ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС Волги**

_____ **(В.В. Неупокоев)**

«__» _____ 2011 года

Документация по открытому запросу предложений

**ОТКРЫТЫЙ ЗАПРОС ПРЕДЛОЖЕНИЙ
на право заключения Договора
на системно-техническое обслуживание
автоматизированных рабочих мест для нужд
филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС Волги**

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.	Порядок проведения запроса предложений. Инструкции по подготовке Предложений 5	
2.1.	Общий порядок проведения запроса предложений	5
2.2.	Публикация Уведомления о проведении запроса предложений.....	5
2.3.	Предоставление Документации по запросу предложений.....	5
2.4.	Подготовка Предложений	5
2.4.1.	Общие требования к Предложению	5
2.4.2.	Порядок подготовки Предложения в письменной форме.....	6
2.4.3.	Требования к сроку действия Предложения	7
2.4.4.	Требования к языку Предложения.....	7
2.4.5.	Требования к валюте Предложения	7
2.4.6.	Начальная (предельная) цена	7
2.4.7.	Требования к Участнику. Подтверждение соответствия предъявляемым требованиям 7	
2.4.8.	Разъяснение Документации по запросу предложений	8
2.4.9.	Внесение изменений в Документацию по запросу предложений.	8
2.4.10.	Продление срока окончания приема Предложений.....	9
2.5.	Подача Предложений и их прием.....	9
2.6.	Изменение и отзыв Предложения.....	9
2.7.	Оценка Предложений и проведение переговоров	10
2.7.1.	Общие положения	10
2.7.2.	Отборочная стадия	10
2.7.3.	Проведение переговоров	10
2.7.4.	Оценочная стадия.....	10
2.8.	Подведение итогов запроса предложений.....	11
2.9.	Проведение преддоговорных переговоров (по необходимости) и подписание Договора.....	11
2.10.	Уведомление о результатах запроса предложений.....	11
2.11.	Проект договора	
3.	Образцы основных форм документов, включаемых в Предложение	31
	ПИСЬМО О ПОДАЧЕ ОФЕРТЫ.....	31
	Протокол разногласий к проекту Договора (форма 2)	34
	Анкета Участника (форма 3).....	36
	Справка о перечне и объемах выполнения аналогичных договоров (форма 4).....	38
4.	ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ.....	31

1. Общие положения

1.1. Общие сведения о процедуре запроса предложений

1.1.1 Филиал ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС Волги (почтовый адрес: 443099, Самара, ул. Ленинградская 29, Секретарь Закупочной комиссии – Егоров Евгений Александрович, главный специалист – руководитель группы по проведению закупок службы реализации инвестиционных проектов, ответственное лицо (далее – Организатор запроса), Уведомлением о проведении запроса предложений, опубликованным на официальном сайте ОАО «ЦИУС ЕЭС» (www.cius-ees.ru), приглашает юридических лиц и индивидуальных предпринимателей к участию в процедуре открытого запроса предложений (далее – запрос предложений) на право заключения Договора на системно-техническое обслуживание автоматизированных рабочих мест для нужд филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС Волги (г. Самара).

1.1.2. Предмет запроса предложений: право заключения Договора на системно-техническое обслуживание автоматизированных рабочих мест для нужд филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС Волги (г. Самара).

Количество лотов – 1 (один).

1.1.3 Сроки оказания услуг: февраль - декабрь 2011 года.

1.1.4 Заказчик: филиал ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС Волги.

(Почтовый адрес филиал ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС Волги: 443099, Самара, ул. Ленинградская, 29).

1.1.5. Оплата по Договору будет производиться на условиях, указанных в проекте Договора (п. 2.11).

1.1.6. Подробные требования к выполняемым работам (услугам) изложены в техническом задании. Проект Договора, который будет заключен по результатам данной процедуры запроса предложений, приведен в п. 2.11. 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 3.

1.1.7. Оценка Предложений осуществляется Закупочной комиссией (далее – Комиссия) 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 филиалом ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС Волги.

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

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

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

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

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

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

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

с) предложение Победителя со всеми дополнениями и разъяснениями;

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

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

1.3. Обжалование

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

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

2. Порядок проведения запроса предложений. Инструкции по подготовке Предложений

2.1.Общий порядок проведения запроса предложений

Запрос предложений проводится в следующем порядке:

- 2.1.1. Публикация Уведомления о проведении запроса предложений (подраздел 2.2);
- 2.1.2. Предоставление Участникам Документации по запросу предложений (подраздел 2.3);
- 2.1.3. Подготовка Участниками своих Предложений и разъяснение Организатором Документации по запросу предложений, если необходимо (подраздел 2.4);
- 2.1.4. Подача Предложений и их прием, изменение и отзыв Предложения (подразделы 3.5, 3.6)
- 2.1.5. Оценка Предложений (подраздел 2.7);
- 2.1.6. Подведение итогов запроса предложений (подраздел 2.8);
- 2.1.7. Проведение преддоговорных переговоров (при необходимости) и подписание Договора (подраздел 2.9);
- 2.1.8. Уведомление о результатах запроса предложений (подраздел 2.10).

2.2. Публикация Уведомления о проведении запроса предложений

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

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

2.3. Предоставление Документации по запросу предложений

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

2.4. Подготовка Предложений

2.4.1. Общие требования к Предложению

2.4.1.1. Участник должен подготовить Предложение, включающее:

- a) Письмо о подаче оферты по форме и в соответствии с инструкциями, приведенными в настоящей Документации по запросу предложений ([форма 1](#)).
- b) Техническое предложение в соответствии с техническими требованиями в свободной форме.
- c) Документы, подтверждающие соответствие Участника требованиям настоящей Документации по запросу предложений (подраздел 2.4.7).
- d) Протокол разногласий к проекту Договора по форме и в соответствии с инструкциями, приведенными в настоящей Документации по запросу предложений ([форма 2](#)).
- e) Альтернативные предложения (если имеются) (п. 2.4.1.3.);
- f) Подписанный Участником проект договора (раздел 2) в редакции Документации с указанием цены договора в соответствии с Предложением.
- g) Иные документы, которые, по мнению Участника, подтверждают соответствие установленным требованиям, с соответствующими комментариями, разъясняющими цель предоставления этих документов.

2.4.1.2. Участник имеет право подать только одно Предложение (за исключением разрешенных альтернатив в составе заявки). В случае нарушения этого требования все Предложения такого Участника отклоняются без рассмотрения по существу.

2.4.1.3. Участник помимо основного Предложения вправе подготовить и подать альтернативные предложения, касающихся отдельных элементов основного технико-коммерческого предложения; при этом альтернативные предложения принимаются только при наличии основного предложения.

Количество альтернативных предложений указано в Уведомлении о проведении открытого запроса предложений.

Альтернативные предложения могут касаться как коммерческих, так и технических аспектов.

Альтернативные предложения могут сопровождаться альтернативными ценами. Альтернативные предложения, по сути отличающиеся от основного только ценой, рассматриваться не будут.

Дополнительные технические требования к альтернативному предложению приведены в Техническом задании.

Альтернативное предложение должно быть ясно выделено в составе Предложения (в письме о подаче оферты указываются те пункты, разделы и т.д. основного предложения, вместо которых предлагаются альтернативные с приложением к письму о подаче оферт соответствующих измененных форм, приведенных в разделе 3).

2.4.1.4. В альтернативном предложении не следует дублировать документы, подтверждающие соответствие Участника запроса предложений установленным требованиям (п.2.4.7).

2.4.2. Порядок подготовки Предложения в письменной форме

2.4.2.1. 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.

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

2.4.2.3. Требования п. 2.4.2.1 и 2.4.2.2 не распространяются на нотариально заверенные копии документов или документы, переплетенные типографским способом.

2.4.2.4. 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.

2.4.2.5. 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.

2.4.2.6. 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.

2.4.2.7. Участник запроса предложений должен подготовить 1 (один) оригинал, 1 (одну) копию Предложения и 1 (одну) копию Предложения в сканированном виде на электронном носителе (CD-R, CD-RW). Копии Предложения подготавливаются путем ксерокопирования и сканирования оригиналов каждого документа, входящего в Предложение после их подписания и заверения печатью, а также нанесения сквозной нумерации страниц, но перед сшиванием.

2.4.2.8. 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».

2.4.2.9. 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.

2.4.3. Требования к сроку действия Предложения

2.4.3.1. Предложение действительно в течение срока, указанного Участником в письме о подаче оферты (форма 1). В любом случае этот срок не должен быть менее 30 (тридцати) календарных дней со дня, следующего за днем окончания приема Предложений (пункт 2.5).

2.4.4. Требования к языку Предложения

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

2.4.4.2. 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.

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

2.4.5. Требования к валюте Предложения

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

2.4.5.2. 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.

2.4.6. Начальная (предельная) цена

2.4.6.1. Начальная (предельная) цена запроса предложений – 516 250,00 (Пятьсот шестнадцать тысяч двести пятьдесят) рублей, с учетом НДС. Указание большей цены может служить основанием для отклонения Предложения.

2.4.7. Требования к Участнику. Подтверждение соответствия предъявляемым требованиям

2.4.7.1. Требования к Участникам:

2.4.7.1.1. Участвовать в процедуре запроса предложений может любое юридическое лицо или индивидуальный предприниматель. 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;

- не должен являться неплатежеспособным или банкротом (безубыточность за последний заверченный год («отчет о прибылях и убытках», находится 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 иметь оборот за последний заверченный год, сопоставимый с суммой договора либо превышающий ее;

- должен обладать необходимыми профессиональными знаниями 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;

2.4.7.2. Требования к документам, подтверждающим соответствие Участника

установленным требованиям:

2.4.7.2.1. 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 устава в действующей редакции (для юридических лиц);

с) заверенную Участником копию выписки из Единого государственного реестра юридических лиц (аналогичного документа для индивидуальных предпринимателей) с указанием сведений, что Участник не находится в состоянии реорганизации или ликвидации, выданную соответствующим подразделением Федеральной налоговой службы не ранее чем за 60 дней до срока окончания приема Заявок на участие в запросе предложений;

д) заверенные Участником (в соответствии с пп. 3.4.3.1., 3.4.3.2.) 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 запроса (для юридических лиц). Если Предложение подписывается по доверенности, предоставляется оригинал или нотариально заверенная копия доверенности и вышеуказанные документы на лицо, выдавшее доверенность;

2.4.7.2.2. Документы, подтверждающие квалификацию Участника:

а) отзывы, рекомендации, и другие документальные доказательства выполнения аналогичных договоров (если имеются);

б) иные документы, которые, по мнению Участника, подтверждают его соответствие установленным требованиям, с соответствующими комментариями, разъясняющими цель предоставления этих документов;

2.4.7.2.3. Все указанные документы прилагаются Участником к Предложению.

2.4.7.2.4. 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.

2.4.8. Разъяснение Документации по запросу предложений

2.4.8.1. 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.

2.4.8.2. Организатор запроса предложений обязуется в разумный срок ответить на любой вопрос, который он получит не позднее, чем за 3 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.

2.4.9. Внесение изменений в Документацию по запросу предложений.

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

2.4.10. Продление срока окончания приема Предложений

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

2.5. Подача Предложений и их прием

2.5.1.1. 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».

2.5.1.2. 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.

2.5.1.3. 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.

2.5.1.4. Участники запроса предложений должны обеспечить доставку своих Предложений по адресу Организатора запроса предложений: 443010, Самара, ул. Ленинградская 29, главному специалисту – руководителю группы по проведению закупок службы реализации инвестиционных проектов филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС Волги – Егорову Евгению Александровичу, тел.8 (846) 339-62-14. 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.

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

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

2.6. Изменение и отзыв Предложения

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

2.6.2. 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.

2.6.3. 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 2.4.2.1. и 2.4.2.2.

2.6.4. Изменения и отзыв Предложения, подготовленные в письменной (бумажной) форме, должны быть подписаны и скреплены печатью в порядке, указанном в пунктах 2.4.2.1. и 2.4.2.2.

2.6.5. Если Организатор запроса не получит сведения об изменениях или отзыве Предложения в письменной (бумажной) форме, то данные изменения или отзыв будет считаться неполученным вовремя и не будет учитываться.

2.7. Оценка Предложений и проведение переговоров

2.7.1. Общие положения

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

2.7.1.2. Оценка Предложений может включать отборочную стадию (пункт 2.7.2), проведение (при необходимости) переговоров (пункт 2.7.3) и оценочную стадию (пункт 2.7.4).

2.7.1.3. При оценке альтернативных предложений Участника Комиссия будет пользоваться теми же методами, что и для оценки основного предложения.

2.7.2. Отборочная стадия

2.7.2.1. 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.

2.7.2.2. 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.

2.7.2.3. 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.

2.7.2.4. 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.

2.7.3. Проведение переговоров

2.7.3.1. 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.

2.7.4. Оценочная стадия

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

- цена Предложения, условия оплаты;
- квалификация и надежность Участника (опыт выполнения аналогичных работ,

- ресурсные возможности, деловая репутация и т.д.);
- организационно-технические предложения по выполнению работ;
- график выполнения работ;
- загруженность Участника.

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

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

2.8. Подведение итогов запроса предложений

2.8.1. 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.

2.8.2. Решение Комиссии оформляется протоколом заседания Комиссии.

2.8.3. Участник уведомляется о признании его Победителем запроса предложений согласно уведомлению о результатах запроса, размещенному на сайте.

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

2.9.1. 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.

В частности, в процессе преддоговорных переговоров по взаимному согласию сторон:

- в текст Проекта Договора могут быть внесены изменения, не влияющие на цену Предложения Победителя запроса.

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

2.9.3. Договор между Заказчиком и Победителем подписывается в течение 10 рабочих дней с момента определения Победителя запроса предложений.

2.10. Уведомление о результатах запроса предложений

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

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

2.11. Проект договора

2. ПРОЕКТ ДОГОВОРА

Договор № _____ по системно-техническому обслуживанию автоматизированных рабочих мест

г. Самара

« _____ » _____ 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 Волги, действующего на основании доверенности 94/ХД от 13.05.2010, 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.

2.2. 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 _____ 2011 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, исключающее 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 Услуг в текущем месяце за каждый день просрочки, отдельно за каждый зафиксированный случай.
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 г. Москвы.

11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 11.1. После подписания Договора все предыдущие переговоры и переписка по предмету Договора теряют силу.
- 11.2. Договор составлен на русском языке в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой Стороны: один экземпляр хранится у Заказчика, другой – у Исполнителя.
- 11.3. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.
- 11.4. Приложения к Договору, которые являются его неотъемлемыми частями:
 - 11.4.1. Приложение №1: Соглашение об уровне сервиса при оказании услуг по системно-техническому обслуживанию автоматизированных рабочих мест.

12. РЕКВИЗИТЫ и ПОДПИСИ СТОРОН

Заказчик:	Исполнитель:
<p>ОАО «ЦИУС ЕЭС» 117630, г.Москва, ул.Академика Челомея, 5А ИНН 7728645409 / КПП 631543001 ОГРН 1087746041151 Филиал ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС Волги Место нахождения: 443099 г. Самара, ул. Ленинградская,29. Почтовый адрес: 443099 г. Самара, ул. Ленинградская,29 р/с 40702810954020002359 в Поволжском банке Сбербанка РФ г.Самара БИК 043601607, к/с 30101810200000000607 ОГРН 1087746041151 ОКПО 85903258 ОКВЭД 45.2</p>	
<p>От Заказчика: Директор Филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС _____</p>	<p>От Исполнителя:</p>

_____/ _____ /

МП

_____/ _____ /

МП

Приложение № 1
к Договору № _____
от «_____» _____ 2011г.

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

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.

1.1. Срок действия

Срок действия настоящего Соглашения определяется Договором.

1.2. Участники

Заказчик – Филиал ОАО «ЦИУС ЕЭС» — ЦИУС Волги,
Исполнитель – _____ .

1.3. Место оказания услуг:

Услуги оказываются по адресу: г. Самара, ул. Ленинградская, 29

1.4.

1.5. Трудовые ресурсы:

1.6. Для обеспечения обслуживания пользователей по адресу: г. Самара, ул. Ленинградская, 29, Исполнитель обеспечивает постоянное присутствие 1 (одного) специалиста по системно-техническому обслуживанию на территории оказания услуг;

1.7. Порядок управления SLA

Внесение изменений в SLA осуществляется в соответствии с условиями Договора.

1.8. Базовые понятия и определения

Все базовые понятия и определения, относящиеся 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 раздельный 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 (АРМ)	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

Определение перечня услуг

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.

Классификация услуг

Код Услуги	Производимые действия
IT1. Обслуживание оборудования рабочих мест	
IT1.1 Поддержка бесперебойного функционирования аппаратной части ПК и модернизация ПК	<ul style="list-style-type: none"> • Диагностика неисправностей компьютерного оборудования; • Изменение конфигурации ПК, с использованием комплектующих, предоставляемых Заказчиком; • Перемещение ПК (рабочей станции) в пределах комнаты; • Демонтаж ПК (рабочей станции); • Консультации по использованию оборудования; • Контроль использования ресурсных деталей; • Инвентаризация компьютерного оборудования; • Устранение сбоев и отказа в работе компьютерного оборудования, • Изменение конфигурации ПК; • Техобслуживание оборудования (комплекс периодических регламентных работ на оборудовании, обеспечивающий непрерывное функционирование оборудования)

Код Услуги	Производимые действия
	<p>Кроме того, для ПК, находящихся на гарантийном обслуживании:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Взаимодействие с организациями, осуществляющими гарантийное обслуживание, информирование Заказчика о фактах признания случая гарантийным, причинах возникновения неисправности, сроках устранения либо условиях осуществления возмездного ремонта; • Кроме того, для ПК, срок гарантии на которые истек; • Организация и/или проведение ремонтных работ¹.
<p>IT1.2</p> <p>Организация нового рабочего места Пользователя</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Первоначальная подготовка ПК; • Установка основного и прикладного ПО на ПК Пользователя; • Установка и настройка ПК на рабочем месте Пользователя.
<p>IT2. Обслуживание программного обеспечения</p>	

¹ Комплектующие оплачиваются Заказчиком

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

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

Категории оборудования

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.

Все периферийное оборудование, обслуживаемое по Договору, подразделяется на классы сложности соответствии с нижеприведенной таблицей:

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

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.

Подача и прием заявок

Классификация заявок Заказчика:

Код типа заявки и	Описание	Способ приема заявок
T1	Заявки, связанные со сбоями и отказами в работе оборудования и ПО, установленного на рабочих местах Пользователей – запросы на обслуживание.	в устной форме (по телефону); в электронной форме (сообщением электронной почты); в письменной форме (оригинал письма или его отсканированная копия, направленная по факсу, электронной почтой).
T2	Заявки, связанные со сбоями и отказами в работе активного сетевого оборудования – 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	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

Код типа заявок и	Описание	Способ приема заявок
	Пользователей – запросы на изменение.	
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
- 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.

1.9. 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.

1.10. 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.

1.11. 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.

1.12. 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 № 1 к 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.

1.13. 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.

1.14. 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.

Контактная информация

Способы связи

Для оказания услуг по SLA могут применяться следующие способы связи:

- Электронная почта.
- Телефонная связь.

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.

1.15. Контактные лица по оказанию услуг от Исполнителя:

Роль	Контактное лицо	Телефон	e-mail

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

Роль	Контактное лицо	Телефон	e-mail
	Косоруков Денис	339-62-82	Kosorukov-

Германович
Павлов Евгений
Юрьевич

339-62-20

dg@volga.fsk-ees.ru
Pavlov-
EY@volga.fsk-ees.ru

От Заказчика: Директор Филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС _____	От Исполнителя:
---	------------------------

_____/ /

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)	
Класс ПО	Наименование ПО
Операционная система:	Microsoft Windows XP Professional (русский) и более поздние версии
Офисные приложения:	Microsoft Office 2007 и более поздние версии Microsoft Visio 2007 и более поздние версии Microsoft Project 2007
Антивирусное ПО:	Антивирус Касперского 6.0 MP4
Обозреватель Интернет:	Microsoft Internet Explorer 6.x (русский) и более поздние версии
Почтовая программа:	Microsoft Outlook 2007 и более поздние версии
Программы архивации:	Архиватор WinRar 3.0 и более поздние версии
Программа для чтения файлов в формате «PDF»:	Adobe Reader 8.x и более поздние версии Adobe Acrobat Standart
Программа для чтения файлов в формате «DWG»:	Autodesk DWG true view 2010 и более поздние версии
Справочные правовые системы	Консультант (Через удаленный терминал)
Прочее ПО:	Sun Java, Flash Player
Прикладное ПО: (клиентская часть и ярлыки доступа)	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	Abbyy FineReader 9.0
2	Autodesk AutoCAD 2011

От Заказчика: Директор Филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС _____	От Исполнителя:
---	------------------------

_____ / _____ /

МП

_____ / _____ /

МП

3. 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 официальном сайте ОАО «ЦИУС ЕЭС» (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 системно-техническое обслуживание автоматизированных рабочих мест для нужд филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС»- ЦИУС Волги (г. Самара) 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.
кроме того НДС, руб.

(итоговая стоимость, рублей, без НДС)

(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.

Предложение сопровождается ___(указать количество) альтернативными предложениями по отдельным техническим аспектам (элементам) Предложения, а также ___ (указать количество) альтернативными предложениями по отдельным коммерческим аспектам (элементам) Предложения — договорным условиям. При этом:

альтернативное предложение №1, суть которого изложена в п.п. _____ на страницах _____ Предложения (увеличивает/уменьшает — *ненужное удалить*) итоговую цену Предложения по основному предложению на _____ (_____) _____ (цифрами и прописью, валюта);

Срок выполнения работ (услуг) по альтернативному предложению № 1: _____ (заполняется при изменении сроков выполнения работ (услуг) по сравнению с основным предложением). В случае отсутствия изменений сроков выполнения работ (услуг) – Срок выполнения работ (услуг) по альтернативному предложению № 1 не изменен по сравнению с основным предложением.

Требуемый нами авансовый платеж по альтернативному предложению № 1 составляет (заполняется при изменении аванса по сравнению с основным предложением):

_____ (цифрами и прописью, валюта). В случае отсутствия требования аванса по альтернативному предложению № 1 – Авансовый платеж по альтернативному предложению № 1 не требуется.

В случае отсутствия изменений авансовых платежей – Авансовые платежи по альтернативному предложению № 1 не изменены по сравнению с основным предложением.

... и т.д. (В случае отсутствия альтернативных предложений этот пункт исключается).

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

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

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

(подпись)

(фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

м.п.

Инструкции по заполнению

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

2. Письмо следует оформить на официальном бланке Участника. Участник присваивает письму дату и номер в соответствии с принятыми у него правилами документооборота.

3. Участник должен указать свое полное наименование (с указанием организационно-правовой формы) и юридический адрес.

4. Участник должен указать стоимость выполнения работ (услуг) цифрами и словами, в рублях, отдельно без НДС, величину НДС и вместе с НДС в соответствии со Сводной таблицей стоимости работ (услуг) (графа «Всего с НДС»). Цену следует указывать в формате XXX XXX XXX,XX руб., например: «1 234 567,89 руб. (Один миллион двести тридцать четыре тысячи пятьсот шестьдесят семь руб. восемьдесят девять коп.)».

5. Участник должен указать срок действия Предложения согласно требованиям подпункта 2.4.4.1.

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 2.4.3.1.

**Открытый запрос предложений на право заключения Договора
на системно-техническое обслуживание автоматизированных рабочих мест
для нужд филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС Волги (г. Самара)**

Протокол разногласий к проекту Договора (форма 2)

Участник: _____

«Желательные» условия Договора

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

(подпись)
должность)

(фамилия, имя, отчество подписавшего,

м.п.

Инструкции по заполнению

1. Данные инструкции не следует воспроизводить в документах, подготовленных Участником.
2. Участник приводит номер и дату письма о подаче оферты, приложением к которому является данный 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. 1.2.6.
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 системно-техническое обслуживание автоматизированных рабочих мест
для нужд филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС Волги (г. Самара)**

Анкета Участника (форма 3)

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 системно-техническое обслуживание автоматизированных рабочих мест
для нужд филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС Волги (г. Самара)**

Справка о перечне и объемах выполнения аналогичных договоров (форма 4)

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 перечисленн ым договорам
...					

ИТОГО за полный год					
...					
Итого за					
ВСЕГО:					

(подпись)

(фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

м.п.

Инструкции по заполнению

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

4.ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

**на системно-техническое обслуживание автоматизированных рабочих мест
для нужд филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС Волги (г. Самара)**

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА

ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ

ПО СИСТЕМНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ

АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ РАБОЧИХ МЕСТ

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.

1.17. Срок действия

Срок действия настоящего Соглашения определяется Договором.

1.18. Участники

Заказчик – Филиал ОАО «ЦИУС ЕЭС» — ЦИУС Волги,

Исполнитель – _____.

1.19. Место оказания услуг:

Услуги оказываются по адресу: г. Самара, ул. Ленинградская, 29

1.20.

1.21. Трудовые ресурсы:

1.22. Для обеспечения обслуживания пользователей по адресу: г. Самара, ул. Ленинградская, 29, Исполнитель обеспечивает постоянное присутствие 1 (одного) специалиста по системно-техническому обслуживанию на территории оказания услуг;

1.23. Порядок управления SLA

Внесение изменений в SLA осуществляется в соответствии с условиями Договора.

1.24. 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 (АРМ)	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

Определение перечня услуг

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.

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"> • Диагностика неисправностей компьютерного оборудования; • Изменение конфигурации ПК, с использованием комплектующих, предоставляемых Заказчиком; • Перемещение ПК (рабочей станции) в пределах комнаты; • Демонтаж ПК (рабочей станции); • Консультации по использованию оборудования; • Контроль использования ресурсных деталей; • Инвентаризация компьютерного оборудования; • Устранение сбоев и отказа в работе компьютерного оборудования, • Изменение конфигурации ПК; • Техобслуживание оборудования (комплекс периодических регламентных работ на оборудовании, обеспечивающий непрерывное функционирование оборудования) <p>Кроме того, для ПК, находящихся на гарантийном обслуживании:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Взаимодействие с организациями, осуществляющими гарантийное обслуживание, информирование Заказчика о фактах признания случая гарантийным, причинах возникновения неисправности, сроках устранения либо условиях осуществления возмездного ремонта; • Кроме того, для ПК, срок гарантии на которые истек; • Организация и/или проведение ремонтных работ².
IT1.2 Организация нового рабочего места Пользователя	<ul style="list-style-type: none"> • Первоначальная подготовка ПК; • Установка основного и прикладного ПО на ПК Пользователя; • Установка и настройка ПК на рабочем месте Пользователя.
IT2. Обслуживание программного обеспечения	

² Комплектующие оплачиваются Заказчиком

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

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

Категории оборудования

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.

Все периферийное оборудование, обслуживаемое по Договору, подразделяется на классы сложности соответствии с нижеприведенной таблицей:

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

Перечень обслуживаемого ПО

Основное ПО (устанавливается по умолчанию)	
Класс ПО	Наименование ПО
Операционная система:	Microsoft Windows XP Professional (русский) и более поздние версии
Офисные приложения:	Microsoft Office 2007 и более поздние версии Microsoft Visio 2007 и более поздние версии Microsoft Project 2007
Антивирусное ПО:	Антивирус Касперского 6.0 MP4
Обозреватель Интернет:	Microsoft Internet Explorer 6.x (русский) и более поздние версии
Почтовая программа:	Microsoft Outlook 2007 и более поздние версии
Программы архивации:	Архиватор WinRar 3.0 и более поздние версии
Программа для чтения файлов в формате «PDF»:	Adobe Reader 8.x и более поздние версии Adobe Acrobat Standart
Программа для чтения файлов в формате «DWG»:	Autodesk DWG true view 2010 и более поздние версии
Справочные правовые системы	Консультант (Через удаленный терминал)
Прочее ПО:	Sun Java, Flash Player
Прикладное ПО: (клиентская часть и ярлыки доступа)	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	Abbyy FineReader 9.0
2	Autodesk AutoCAD 2011

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.

Подача и прием заявок

Классификация заявок Заказчика:

Код типа заявок и	Описание	Способ приема заявок
T1	Заявки, связанные со сбоями и отказами в работе оборудования и ПО, установленного на рабочих местах Пользователей – запросы на обслуживание.	в устной форме (по телефону); в электронной форме (сообщением электронной почты); в письменной форме (оригинал письма или его отсканированная копия, направленная по факсу, электронной почтой).
T2	Заявки, связанные со сбоями и отказами в работе активного сетевого оборудования – 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	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

Код типа заявк и	Описание	Способ приема заявок
	Пользователей – запросы на изменение.	
Т4	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
- 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.

1.25. 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.

1.26. 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.

1.27. 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.

1.28. 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 № 1 к 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.

1.29. 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.

1.30. 3.7. Ограничение ответственности

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

Контактная информация

Способы связи

Для оказания услуг по SLA могут применяться следующие способы связи:

- Электронная почта.
- Телефонная связь.

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.