

**«УТВЕРЖДАЮ»**

**Председатель комитета по тендерам и закупкам**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.Е.Маслов**

**«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г.**

**ЗАКУПОЧНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ**

**по проведению открытого ЗАПРОСА ЦЕН**

**на закупку услуг технического сопровождения системы Axios Assyst на 1 год для ПАО «МТС-Банк»**

г. Москва 2016 г.

**Оглавление**

[1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 3](#_Toc395021370)

[2. ПРЕДМЕТ ЗАКУПКИ 3](#_Toc395021371)

[3. УСЛОВИЯ 3](#_Toc395021372)

[4. ТРЕБОВАНИЯ К ПОДАЧЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ 4](#_Toc395021373)

[5. Подача Ценовых Предложений и их прием](#_Toc395021374) 6

[6. подписание Договора 6](#_Toc395021375)

**[7. Противодействие нарушениям и мошенничеству………………..7](#_Toc395021376)**

[8. Образцы основных форм документов, включаемых в Предложение](#_Toc395021376) 8

[8.1.Анкета Участника (Форма№1)………………………………………………..………….8](#_Toc395021377)

[Приложение №1 (Техническое задание) 1](#_Toc395021378)1

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Организатором закупки** является ПАО «МТС-Банк» - юридический адрес: Российская Федерация, 115432, г. Москва, пр-т Андропова, д.18, корп. 1 (далее – Банк). Организатор закупки Уведомлением о проведении открытого запроса цен приглашает организации к участию в процедуре конкурентного запроса цен **на закупку услуг технического сопровождения системы Axios Assyst на 1 год для ПАО «МТС-Банк».**

* 1. **Контактная информация организатора закупки:**

Адрес: г. Москва, пр-т Андропова, д.18, корп. 1

Ответственный: Слукина Мария

e-mail: zakupki@mtsbank.ru

Телефон/факс: +7(495) 921-28-00 (доб. 22-08)

По организационным вопросам обращаться к контактному лицу организатора закупки.

* 1. Сбор коммерческих предложений производится в электронной форме на электронной торговой площадке (далее ЭТП) <http://utp.sberbank-ast.ru/AFK>.
	2. Правовой статус закупочной процедуры:
		1. Запрос цен не является конкурсом, и его проведение не регулируется статьями 447—449 части первой Гражданского кодекса Российской Федерации. Данная процедура запроса цен также не является публичным конкурсом и не регулируется статьями 1057—1061 части второй Гражданского кодекса Российской Федерации. Таким образом, данная процедура запроса цен не накладывает на Организатора соответствующего объема гражданско-правовых обязательств.
		2. Опубликованное в соответствии с пунктом 1 Уведомление вместе с его неотъемлемым приложением – настоящей Документацией, не являются приглашением делать оферты и должны рассматриваться Участниками с учетом этого.
1. **ПРЕДМЕТ ЗАКУПКИ**

**Предметом закупки** является услуга **технического сопровождения системы Axios Assyst на 1 год**

* **Количество/объем и качество услуг:** в количестве и на условиях, установленных в Техническом задании (Приложение №1 к настоящей Закупочной документации)**.**
	1. **Техническое задание** представлено в Приложении №1 к настоящей закупочной документации.

 Настоящее Техническое задание содержит условия, критичные для данной Закупки. ПредложенияУчастников должны соответствовать требованиям Технического задания.

1. **УСЛОВИЯ**
	1. Валюта договора – **Рубль РФ, у**словия расчетов – без предоплаты, 100% постоплата
	2. Цена договора должна включать все затраты, налоги, пошлины, сборы и обязательные платежи согласно действующему законодательству Российской Федерации.
	3. Цена договора остается неизменной в течение всего срока действия договора.
	4. Период оказания услуг: 1 (один) год – с 15.06.2016г. по 14.07.2017г.
2. **ТРЕБОВАНИЯ К ПОДАЧЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

**Не позднее, чем до 17:00 (время московское) «23» мая 2016 г. Участники должны подготовить и загрузить на ЭТП** *(должны быть представлены скан-копии документов, как это указано ниже)***:**

* + 1. Анкету участника по форме и в соответствии с инструкциями, приведенными в настоящей Документации (Форма № 1, п.8.1).
		2. Сертификаты специалистов «Practitioner's Certificate in IT Service Management / Support & Restore (EXIN)» или «ITIL Certificate in Operational Support and Analysis (APM Group / EXIN)» - не менее двух.
		3. Справку (в простой письменной форме) с описанием опыта реализации проектов по внедрению и развитию системы управления ИТ на базе платформы Axios Assyst c обширной ИТ-инфраструктурой, большим количеством филиалов и рабочих мест в них (не менее 3000) за последние 3 года (с указанием наименования клиента, статуса договора (например: инициирован/в процессе исполнения/завершен) ФИО, телефон, e-mail представителя клиента).
		4. Копию выписки из единого государственного реестра юридических лиц (для российских юридических лиц), полученную не ранее чем за шесть месяцев до дня приглашения к участию в запросе предложений, заверенную подписью уполномоченного лица и печатью организации.
		5. Копии учредительных документов.
		6. Справку об отсутствии решений органов управления организации или судебных органов о ликвидации или реорганизации организации или ареста ее имущества.
		7. Копию свидетельства о государственной регистрации.
		8. Копию свидетельства о постановке на учет в налоговом органе.
		9. Копии бухгалтерского баланса и отчета о прибылях и убытках (формы № 1, 2) за один предыдущий год и завершившийся отчетный период текущего года **(необходимо предоставить по дополнительному запросу Банка)**.
		10. Иные документы, которые, по мнению Участника, подтверждают его соответствие требованиям, установленным настоящей закупочной документацией, с соответствующими комментариями, разъясняющими цель представления этих документов.
	1. **Не позднее чем через сутки без учета выходных и праздничных дней после завершения процедуры сбора коммерческих предложений на ЭТП** *(электронные торги)* **участники направляют:**
* Подтверждение своего предложения в виде отчета-распечатки предложения (форма доступна на ЭТП в личном кабинете)
* **Стоимость дополнительных работ по оказанию Технической поддержки (согласно спецификации ТЗ – таблица 3)**
	1. Документы указанные в п. 4.1-4.2 должны быть подписаны лицом, имеющим право в соответствии с законодательством Российской Федерации действовать от лица Участника без доверенности, или уполномоченным лицом на основании доверенности. К документации следует приложить копию Решения/Протокола (или иное) о назначении Генерального директора (или иное) а так же Приказ о вступлении его/ее в должность. В случае подписания отчета распечатки на основании доверенности также следует предоставить копию Доверенности на право подписи подписанта Участника.
	2. Отказ от заявленных цен принимается только в письменном виде.
	3. Документы, указанные в п.4.2 и 4.4 настоящей Закупочной документации направляются на электронный адрес zakupki@mtsbank.ru.
	4. Участники направляют свою документацию в отсканированном виде (скан-копии в формате .pdf, сделанные с оригиналов документов), заархивированные в формате .rar. Размер сообщения не должен превышать 8 Мегабайт.
	5. Предложение должно быть **действительным в течение трех месяцев** с момента завершения сбора предложений.
	6. **Разъяснение закупочной документации** - Участники вправе обратиться к Организатору за разъяснениями настоящей закупочной документации. Запросы на разъяснение документации должны подаваться в письменной форме на адрес организатора закупки zakupki@mtsbank.ru.

**4.9** Организатор в разумный срок ответит на любой вопрос, который он получит не позднее, чем за 3 рабочих дня до начала срока подачи предложений (Раздел 5 настоящей Закупочной документации). Если, по мнению Организатора, ответ на данный вопрос будет интересен всем участникам, копия ответа (без указания источника запроса) будет направлена всем участникам, официально получившим настоящую документацию.

# Подача Ценовых Предложений и их прием

Сбор коммерческих предложений производится в электронной форме на электронной торговой площадке (далее АСТ) <http://utp.sberbank-ast.ru/AFK>.

* 1. Для участия в сборе коммерческих предложений в электронной форме с использованием ЭТП Участники регистрируются на ЭТП путем заполнения заявки на регистрацию <http://utp.sberbank-ast.ru/AFK>;
	2. Основное время проведения: **«24» мая 2016 года с 10:00 до 11:00** (по московскому времени).
	3. Номер извещения на ЭТП: **SBR016-1605160005**
	4. Время для подачи первого предложения о цене составляет **1 (один) час.**
	5. Сбор коммерческих предложений проводится с автоматической пролонгацией.
	6. Процедура продления: в случае поступления предложения, являющегося лучшим текущим предложением, время для подачи предложений продлевается на 10 (десять) минут с момента приема ЭТП каждого из таких предложений. Если в течение 10 (десяти) минут после предоставления лучшего текущего предложения не поступило следующее лучшее предложение, запрос цен автоматически, при помощи программных и технических средств ЭТП завершается.
	7. Начало и окончание времени проведения сбора коммерческих предложений в электронной форме с использованием ЭТП определяется **по времени сервера** <http://utp.sberbank-ast.ru/AFK>, на котором размещена электронная торговая площадка*;*
	8. Для корректного отображения информации рекомендуется использовать браузер Internet Explorer 8 версии и выше.
	9. Валюта выставляемых цен – **рубль РФ** (с НДС, если применим).
	10. Единица измерения – **услуга**
	11. Шаг изменения (снижения) цены: **от 15 000 до 150 000 руб.**
	12. Предельно допустимая (стартовая) цена – **1 635 000 руб.**
	13. Первая внесенная в систему ставка каждого участника может приниматься в любом диапазоне выше лучшей цены, и в диапазоне установленного шага снижения цены. При внесении последующих ставок в системе начинает действовать ограничение шага снижения ставки.
	14. Участник вправе подать предложение, которое будет ниже его предыдущего предложения, без ограничения шага снижения ставки, в случае, если его предыдущее предложение не является текущим лучшим предложением. Данный пункт действует при условии установления шага торгов (см. п. 5.11).
	15. Цены (тарифы) должны быть указаны **в валюте, указанной в п. 5.9, включая НДС (если применим) за единицу измерения**.
	16. После закрытия процедуры сбора коммерческих предложений в электронной форме с использованием ЭТП никакие дополнительные коммерческие предложения рассматриваться не будут.
	17. Участие в процедуре сбора коммерческих предложений в электронной форме с использованием ЭТП для поставщиков **бесплатное**. Использование электронной цифровой подписи не требуется.
1. подписание Договора
	1. Комитет по тендерам и закупкам Банка принимает решение либо по определению Победителя, либо по проведению дополнительных этапов Запроса цен, либо по завершению данной процедуры Запроса цен без определения Победителя.
	2. В случае если предложение какого-либо из участников окажется существенно лучше предложений остальных участников, и это предложение полностью удовлетворит организатора, организатор определит данного участника Победителем.
	3. В случае если самое лучшее предложение не удовлетворит Организатора полностью, Комитет по тендерам и закупкам вправе принять решение о проведении дополнительных этапов Запроса цен и внесении изменений в условия Запроса цен.
	4. Если, по мнению Комитета по тендерам и закупкам, отсутствуют возможности для улучшения предложений участников и проведение дальнейших этапов бессмысленно, Комитет по тендерам и закупкам вправе принять решение о прекращении процедуры Запроса цен.
	5. Решение о заключении договора по итогам проведенного запроса цен принимается Банком самостоятельно, по совокупности оценочных критериев участников запроса. При условии соответствия самого предложения условиям настоящего запроса цен, единственным критерием при отборе участников является наименьшая **цена предложения.**
	6. Организатор закупки уведомляет Победителя путем направления электронного письма на адрес, указанный Победителем в Анкете Участника (п.4.1.1. настоящей Закупочной документации).
	7. Договор между Банком и Победителем подписывается в течение 10 (десяти) рабочих дней, при этом Банк окончательно подписывает договор, ставит на нем дату и возвращает один экземпляр Победителю закупочной процедуры.
	8. Условия договора определяются в соответствии с требованиями Организатора (Техническое задание).
	9. Банк оставляет за собой право в момент заключения договора увеличивать или уменьшать объем товара, изначально указанный в закупочной документации.
	10. Информация о предполагаемых фактах нарушений в процессе проведения данной закупочной процедуры направляется на адрес: zakupki@mtsbank.ru.
2. **Противодействие нарушениям и мошенничеству**

«Горячая линия» ПАО «МТС-Банк» создана для повышения эффективности борьбы с возможными злоупотреблениями, коррупционными действиями, мошенничеством и нарушениями в различных областях деятельности Банка, его Филиалов, дочерних компаний и представительств.

Информацию об имеющих место нарушениях и злоупотреблениях вы можете в любой удобной форме сообщить анонимно или с указанием ваших данных:

* По электронной почте на адрес doverie@mtsbank.ru
* По телефону или на круглосуточный автоответчик: +7 (495) 745-84-66
* Письмом по почте на адрес: 115432, г. Москва, пр-т Андропова, д. 18, корп. 1, Руководителю Департамента внутреннего аудита ПАО «МТС-Банк»
* Через [онлайн-форму](https://app.mtsbank.ru/abuse/) на сайте Банка.

Поступающие обращения рассматриваются конфиденциально, в соответствии с внутренними документами Банка.

1. Образцы основных форм документов, включаемых в Предложение
	1. Анкета Участника (Форма №1)

**начало формы**

 **Анкета Участника**

| № 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) |  |
| 3 | Свидетельство о внесении в Единый государственный реестр юридических лиц / индивидуальных предпринимателей (дата и номер, кем выдано) |  |
| 4 | ИНН Участника |  |
| 5 | Юридический адрес |  |
| 6 | Фактический 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): указать все кредитные организации, в которых открыты счета Участнику |  |
| 9 | Телефоны Участника (с указанием кода города) |  |
| 10 | Факс Участника (с указанием кода города) |  |
| 11 | Адрес электронной почты Участника, адрес вэб-сайта Участника, если имеется |  |
| 12 | Фамилия, Имя и Отчество руководителя Участника, имеющего право подписи согласно учредительным документам Участника, с указанием должности и контактного телефона, серии, номера паспорта, а также кем и когда был выдан данный документ (или предоставление ксерокопии паспорта, содержащей запрашиваемые данные) |  |
| 13 | Фамилия, Имя и Отчество главного бухгалтера Участника, с указанием серии, номера паспорта, а также кем и когда был выдан данный документ (или предоставление ксерокопии паспорта, содержащей запрашиваемые данные) |  |
| 14 | Фамилия, Имя и Отчество ответственного лица Участника с указанием должности и контактного телефона |  |
| 15 | Дополнительная информация |
| 15.1 | Основные направления деятельности вашей организации |  |
| 15.2 | Использует ли ваша организация посредников при осуществлении хозяйственных операций? | Да / Нет |
| 15.3 | Были ли претензии со стороны налоговых органов к вашей организации за последние 2 года? | Да / Нет |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, М.П.)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

Я \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ согласен (согласна)

 (фамилия, имя, отчество (если последнее имеется), адрес руководителя, главного бухгалтера, ответственного лица Участника, номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем органе)

 с обработкой (путем включения в соответствующие базы данных) ПАО «МТС-Банк» (адрес местонахождения: 115432, г. Москва, пр-т Андропова, д. 18, корп. 1) содержащихся в настоящей Анкете Участника моих персональных данных в целях:

'- проверки Банком сведений, указанных в данной Анкете и приложениях к ней;

- принятия Банком решения о заключении договора(ов);

- предоставления информации организациям, уполномоченным (в силу закона, договора или любым иным образом) на проведение проверок и/или анализа деятельности Банка, а также на осуществление иных форм контроля за деятельностью Банка, для целей осуществления ими указанных действий;

- предоставления информации акционерам, членам органов управления, дочерним компаниям (предприятиям) Банка, аффилированным, а также иным связанным с Банком лицам;

- передачи информации и/или документов третьим лицам, которые по договору с Банком осуществляют услуги по хранению полученной Банком информации и/или документов;

- проведения работ по автоматизации деятельности Банка и работ по обслуживанию средств автоматизации.

 Данное согласие действует до даты его отзыва мною путем направления в ПАО «МТС-Банк» письменного сообщения об указанном отзыве в произвольной форме, если

 иное не установлено законодательством Российской Федерации.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (личная подпись) (инициалы, фамилия руководителя, главного бухгалтера, ответственного лица Участника)

**конец формы**

* + 1. **Инструкция по заполнению Формы №1**

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

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

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

4. Указанные в Анкете Участника физические лица путем заполнения соответствующих граф Анкеты Участника (соответствующие графы заполняются по количеству физических лиц - субъектов персональных данных) выражают свое согласие на обработку Публичным акционерным обществом "МТС-Банк" (далее по тексту Банк, местонахождение Банка: 115432, Москва, пр-т Андропова, д. 18, корп. 1), их персональных данных. Под персональными данными Участника понимаются любые относящиеся к указанным в Анкете Участника физическим лицам сведения и информация на бумажных и/или электронных носителях, которые были или будут переданы в Банк Участником или поступили (поступят) в Банк иным способом. При этом под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение, проверка), использование, распространение/передачу, воспроизведение, электронное копирование, обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.

При этом обработка моих персональных данных Участника, в том числе трансграничная передача моих персональных допускается для следующих целей:

'- в целях проверки Банком сведений, указанных в данной Анкете и приложениях к ней;

- в целях принятия Банком решения о заключении договора(ов);

- в целях предоставления информации организациям, уполномоченным (в силу закона, договора или любым иным образом) на проведение проверок и/или анализа деятельности Банка, а также на осуществление иных форм контроля за деятельностью Банка, для целей осуществления ими указанных действий;

- в целях предоставления информации акционерам, членам органов управления, дочерним компаниям (предприятиям) Банка, аффилированным, а также иным связанным с Банком лицам;

- в целях передачи информации и/или документов третьим лицам, которые по договору с Банком осуществляют услуги по хранению полученной Банком информации и/или документов;

- в целях проведения работ по автоматизации деятельности Банка и работ по обслуживанию средств автоматизации.

Не допускается публичное обнародование Банком моих персональных данных в средствах массовой информации, размещение в информационно телекоммуникационных сетях. Банк обязуется заключить с третьими лицами, которым будут предоставляться персональные данные, соглашения о конфиденциальности и неразглашении сведений.

Участник уведомлен и согласен с тем, что данное согласие может быть отозвано путем направления Банку в письменной форме уведомления об отзыве согласия заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручено лично под роспись уполномоченному представителю Банка.

При этом Участник уведомлен о том, что отзыв согласия не лишает Банк права на обработку персональных данных Участника в целях исполнения договора, использования информации в качестве доказательств в судебных разбирательствах и в иных случаях, установленных законодательством РФ.

Настоящее согласие действует до истечения 5 (Пяти) лет с момента прекращения действия последнего из договоров, заключенных между Участником и Банком. По истечении указанного срока действие Согласия считается продленным на каждые следующие 5 (Пять) лет при условии отсутствия у Банка сведений о его отзыве.

**Приложение №1 к Закупочной документации**

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на закупку технического сопровождения системы Axios Assyst на 1 год для ПАО «МТС-Банк»**

# Требования к услугам, условия и сроки оказания услуг.

## Предмет  закупки:

1. Услуга технического сопровождения системы Axios Assyst, включая кастомизированый интерфейс инженера, а также портала регистрации и контроля обращений для ПАО «МТС-Банк.
2. **Количество и качество услуги:**

Исполнитель обязуется выполнить работы и оказать услуги по Технической Поддержке (далее по тексту - услуги) Системы Заказчика (далее «Системы»), состав которой указан в Приложении № 1 к Техническому заданию.

1. **Требования к услуге:**

Все цены в предложении должны включать все налоги и другие обязательные платежи, а также все скидки, предлагаемые поставщиком.

Предложение должно быть подано на русском языке. Все расчёты должны быть выражены в российских рублях с НДС.

Предложения от компании поставщика должно иметь срок действия 3 месяца с момента подачи предложения.

1. **Платежные условия договора:**

Оплата стоимости Услуг технической поддержки осуществляется Заказчиком ежеквартально в виде постоплаты по акту оказания услуг.

1. **Валюта договора:** Рубли РФ с НДС
2. **Условия оказания услуг:**

Оказание услуг осуществляется силами Поставщика на территории ПАО «МТС Банк» по следующему адресу: г. Москва, пр-т. Андропова, д.18, стр.1

1. **Период оказания услуг:** 1 (один) год - с 15.06.2016г. по 14.07.2017г.
2. **Специальные требования к Участнику.**
	1. Наличие опыта реализации проектов по внедрению и развитию системы управления ИТ на базе платформы Axios Assyst c обширной ИТ-инфраструктурой, большим количеством филиалов и рабочих мест в них (не менее 3000);
	2. Наличие не менее двух профильных специалистов, сертифицированных как «Практик по управлению Service Desk, инцидентами и проблемами» (сертификат «Practitioner's Certificate in IT Service Management / Support & Restore (EXIN)» или «ITIL Certificate in Operational Support and Analysis (APM Group / EXIN)»).

**Приложение №1 к Техническому заданию**

ПЕРЕЧЕНЬ КОМПОНЕНТОВ ИНФРАСТРУКТУРЫ ЗАКАЗЧИКА,
ПРИНИМАЕМЫХ НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

Таблица 1. Состав Системы

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименования компонента системы |
| 1. | Программное обеспечение компании Axios Systems включая кастомизированные решения Банка:* Портал регистрации обращений(PHP) с прямым коннектом в базу данных
* Интерфейс инженера(PHP) для выполнения обращений с прямым коннектом в базу данных
* Assyst WEB;
* Assyst Smart Mail;
* Assyst Connect
* Assyst Search server;
* Asyst Job Processor,
* AsystEnterprise,
* AssystReport,
* Assyst Import Processor,
* Assyst Escalation Processor
 |
| 2. | База данных OracleOracle 11g |

ПЕРЕЧЕНЬ РАБОТ И ОБЪЕМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ

ПОДДЕРЖКЕ

Таблица 2. Перечень и объем услуг по Технической поддержке в месяц

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование услуги | Кол-во ч/часов в месяц | Описание услуги |
| 1. УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ |  |
| 1.1. | Решение инцидентов, связанных с функционированием компонентов Системы. | 10 | Решение инцидентов (удаленно / с выездом специалиста) связанных с функционированием компонентов Системы: |
| 1 анализ обращения по входным данным. |
| 2 диагностика Системы и компонентов. |
| 3 устранение инцидентов. |
| 4 восстановление Системы из резервной копии в случае аппаратного или программного сбоя. |
| 5 консультирование ответственных представителей Заказчика по работе с Системой. |
|  6 Разработка документации на порядок обслуживания системы, включая процедуры резервного копирования и восстановления из резервных копий. |
| 2. РЕГЛАМЕНТНЫЕ РАБОТЫ |  |
| 2.1. | Администрирование и мониторинг Системы | Неограниченно | Выполнение работ согласно регламенту: |
| 1 Проверка механизма создания резервных копий Системы. |
| 2 Проверка функционирования БД и общесистемного ПО на серверах Системы. |
| 3 Проверка функционирования интеграции Системы со смежными информационными системами. |
| 4 Проверка лог-файлов Системы. |
| 5 Установка сервисных обновлений и миграции на новые версии |
| 3. УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ |  |
| 3.1. | Настройка конфигурации Системы (удаленная или с выездом инженера) | 10 | В состав работ по настройке конфигурации Системы входят следующие работы: |
| 1 Реализация новых потоков работ; |
| 2 Настройка почтовых оповещений с помощью программы SmartMail; |
| 3 Поддержка в актуальном состоянии существующих справочников Системы. |
| 4 настройка компонентов системы, включая отчеты по требованию Заказчика |
|  |

Таблица 3. Перечень и объем возможных **дополнительных работ** по оказанию Технической поддержки

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименованиедополнительныхработ | Кол-воч/часов | Описание работ | Стоимость рубли, включая НДС 18 % за час |
| Изменение функционала Системы | Согласно оценке трудозатрат | 1 Оценка технической реализации требований Заказчика. |  |
| 2 Разработка технического задания. |
| 3 Выполнение работ, требующих изменения функционала или программного кода ПО ASSYST. |
| 4 Выполнение интеграций с различными системами. |
| 5 Разработка и изменение существующих отчетов согласно требованиям Заказчика. |

**Условия предоставления сервиса**

1. Техническая поддержка предусматривает телефонную и электронную техническую поддержку 5 дней в неделю 9 часов в сутки (часы поддержки с 9.00 до 18.00).
2. Исполнителем должен быть выделен адрес электронной почты и телефон, по которому Заказчик может направлять запросы и обращения.
3. Круглосуточный доступ (24/7) к электронной информационной системе технической поддержки Исполнителя, включающей в себя:

- направление запросов по конкретным проблемам через систему электронной почты

1. Работа с инцидентами/запросами от Заказчика должна выполняться с соблюдением следующих уровней сервиса (SLA):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Приоритет заявки | Время реакции | Время решения | Характеристика | Время реакции на запросы от вендора |
| Высокий | 1 час\* | 4 часа\* | По данному приоритету должны обрабатываться все заявки, связанные с критичными нарушениями функциональности или работоспособности ПК Axios Assyst | 3 часа\* |
| Средний | 2 часа\* | 20 часов\* | По данному приоритету должны обрабатываться все заявки, связанные с незначительными нарушениями функциональности ПК Axios Assyst; | 9 часов\* |
| Низкий | 4 часов\* | 40 часов\* | По низкому приоритету должны обрабатываться все заявки, которые будут классифицированы как «Запросы на изменение» (таблица №3, приложение №2 к настоящему Договору).Под обработкой заявок понимается: оценка возможности реализации требуемого изменения, оценка трудозатрат на выполнение данного изменения, предоставление Заказчику предварительной версии технического задания. | 18 часов\* |

\*Часы поддержки с 9.00 до 18.00

ОТЧЕТНОСТЬ

Исполнитель на регулярной основе должен представлять Заказчику следующие отчеты:

• Ежемесячно (отчеты предоставляются в формате MS Excel, в электронном виде, по электронной почте на адрес уполномоченного специалиста Заказчика):

**Отчет по заявкам, поступившим за отчетный месяц:**

* №
* Статус
* Приоритет
* Категория
* Обратившийся;
* Информация;
* Описание
* Решение;
* Дата создания;
* Дата решения;
* Время реакции;
* Время решения;

**Отчет по открытым инцидентам, за отчетный месяц:**

* №
* Статус
* Приоритет
* Категория
* Обратившийся;
* Информация;
* Описание
* Решение (причина);
* Дата создания.

**Отчет по регламентным работам должен содержать следующие поля:**

* проверка механизма создания резервных копий Системы: статус, описание, текущий размер БД;
* проверка функционирования БД и общесистемного ПО на серверах Системы: статус, описание, ошибки (если есть), рекомендации по устранению ошибок;
* проверка функционирования интеграции Системы со смежными информационными системами: статус, описание, ошибки (если есть), рекомендации по устранению ошибок;
* проверка лог-файлов Системы: статус, описание, ошибки (если есть);
* проверка функционирования импорт процессора: статус, описание, ошибки (если есть), рекомендации по устранению ошибок;

Ежеквартально (отчет предоставляется в бумажном виде, вместе с актом выполненных работ):

**Отчет по уровню сервиса.**

Отчет по уровню сервиса предоставляется по формуле:

(Mi/Ni)\*100%

где

Ni-кол-во обращений, решенных за период

Mi - кол-во обращений, решенных в срок за период