

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания Закупочной комиссии
ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»
№ 6 от «02» марта 2018 г.

**ИЗВЕЩЕНИЕ И ДОКУМЕНТАЦИЯ ОБ ОТКРЫТОЙ ЗАКУПКЕ У ЕДИНСТВЕННОГО
ПОСТАВЩИКА (ИСПОЛНИТЕЛЯ, ПОДРЯДЧИКА)**

на право заключения договора

послегарантийного обслуживания и технической поддержки концентратора СОРМ на
сети ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»

*ДАТА ПУБЛИКАЦИИ ИЗВЕЩЕНИЯ О ЗАКУПКЕ И ДОКУМЕНТАЦИИ О ЗАКУПКЕ
(РАЗМЕЩЕНИЯ НА САЙТАХ):*

«06» марта 2018 года

Единая информационная система: www.zakupki.gov.ru

Официальный сайт ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»:
www.globus-telecom.ru

Содержание

ИЗВЕЩЕНИЕ О ЗАКУПКЕ	Ошибка! Закладка не определена.
ДОКУМЕНТАЦИЯ О ЗАКУПКЕ	Ошибка! Закладка не определена.
РАЗДЕЛ I. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	Ошибка! Закладка не определена.
РАЗДЕЛ II. ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА	6
2.1. Общие сведения о закупке	6
2.2. Документы, предоставляемые Претендентом	9
2.3. Условия заключения и исполнения договора	122
РАЗДЕЛ III. Техническое задание	14
РАЗДЕЛ IV. Проект договора	15

ИЗВЕЩЕНИЕ О ЗАКУПКЕ

Закрытое акционерное общество «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» (далее – ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ», Заказчик) объявляет о проведении закупки способом - Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) на право заключения договора послегарантийного обслуживания и технической поддержки концентратора CORM на сети ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» (далее по тексту – закупка):

Фирменное наименование, место нахождения, почтовый адрес, адрес электронной почты, номер контактного телефона Заказчика (филиала Заказчика)	Закрытое акционерное общество «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ», Место нахождения: 127018, Россия, г. Москва, ул. Образцова, д.38. Почтовый адрес: 127018, Россия, г. Москва, ул. Образцова, д.38. Контактное лицо по процедуре Закупки: Шеин Валерий Борисович, тел. 8(495) 980 0069; e-mail: v.shein@globus-telecom.ru Контактное лицо по вопросам Технического задания: Громова Любовь Александровна, 8 (495) 980 0098 e-mail: l.gromova@globus-telecom.ru
Особенности участия в закупке Субъектов МСП в соответствии с п. 8 ст. 3 Федерального закона от 18.07.2011 г. № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»	Участниками закупки могут быть только субъекты малого и среднего предпринимательства
Предмет договора, количество поставляемого товара, объём выполняемых работ, оказываемых услуг	Заключение договора на послегарантийное обслуживание и техническую поддержку концентратора CORM на сети ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» Количество поставляемого товара, объём выполняемых работ, оказываемых услуг, определены в разделе IV «Техническое задание» Документации о закупке
Место, условия и сроки (периоды) поставки товара, выполнения работ, оказания услуг	Место, условия и сроки (периоды) поставки товара, выполнения работ, оказания услуг определяются в соответствии с проектом договора (в разделе V «Проект договора») и Техническим заданием (в разделе IV «Техническое задание») Документации о закупке
Сведения о начальной (максимальной) цене договора	270 000,00 рублей, включая НДС 18%
Место, дата и время открытия доступа к Заявкам	Не предусмотрено
Место и дата рассмотрения Заявок, проведения основного этапа закупки (оценки и сопоставления Заявок), подведения итогов закупки	Не предусмотрено

Место и дата рассмотрения Заявок подведения итогов закупки	Рассмотрение проекта Договора (Договоров) и подведение итогов Закупки будет проводиться по адресу: Москва, ул. Образцова, д.38 «07» марта 2018 года
Возможность отказаться от проведения закупки	Заказчик вправе отказаться от проведения закупки в любое время её проведения до заключения Договора.
Срок, место и порядок предоставления Документации о закупке Документация доступна в Единой информационной системе по адресу: www.zakupki.gov.ru , на официальном сайте ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ», по адресу www.globus-telecom.ru , в электронном виде с момента размещения извещения и документации о закупке. Плата за документацию не предусмотрена.	
Претенденты на участие в закупке, участники закупки и иные лица могут направлять сведения о возможных фактах коррупции со стороны сотрудников ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ», случаях конфликта интересов, а именно ситуациях, когда личные интересы одного или нескольких сотрудников, членов их семей или иных лиц, с которыми связана личная заинтересованность сотрудника, вступают в противоречие с интересами ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» по адресу: office@globus-telecom.ru	

ДОКУМЕНТАЦИЯ О ЗАКУПКЕ

РАЗДЕЛ I. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) – способ Закупки, не являющийся формой проведения торгов, в рамках которого Заказчик предлагает заключить договор (договоры) только одному поставщику (исполнителю, подрядчику) либо принимает предложение о заключении договора (договоров) от одного поставщика (исполнителя, подрядчика).

Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) не является формой проведения торгов и её проведение не регулируется статьями 447-449 Гражданского кодекса Российской Федерации. Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) не является публичным конкурсом и не регулируется статьями 1057-1061 Гражданского кодекса Российской Федерации. Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) не накладывает на Общество обязательств по заключению Договора (Договоров) с победителем Открытой закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) или её Участником. Извещение о закупке и Документация о закупке не являются ни офертой, ни акцептом.

Заказчик – организация, указанная в пункте **Ошибка! Источник ссылки не найден. раздела II «Информационная карта»** Документации.

Единая информационная система (либо «ЕИС») – официальный сайт единой информационной системы в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.zakupki.gov.ru).

Документация о закупке (далее также – Документация) – настоящая документация, содержащая установленные ФЗ РФ от 18.07.2011 г. № 223-ФЗ и [Положением о закупках](#) сведения об Открытом запросе котировок и размещённая в ЕИС и ЭТП.

Извещение о закупке – являющийся неотъемлемой частью Документации документ, содержащий установленные ФЗ РФ от 18.07.2011 г. № 223-ФЗ и [Положением о закупках](#) сведения об Открытом запросе котировок, которые должны соответствовать содержащимся в настоящей Документации сведениям, и размещённый на в ЕИС и ЭТП.

Претендент на участие в закупке (далее также - Претендент) – любое юридическое лицо или несколько юридических лиц, выступающих на стороне одного Претендента, независимо от организационно-правовой формы, формы собственности, места нахождения и места происхождения капитала либо любое физическое лицо или несколько физических лиц, выступающих на стороне одного Претендента, в том числе индивидуальный предприниматель или несколько индивидуальных предпринимателей, выступающих на стороне одного Претендента, который указан в качестве Претендента в настоящей Документации.

Участник закупки (далее также - Участник) – любое юридическое лицо или несколько юридических лиц, выступающих на стороне одного Участника, независимо от организационно-правовой формы, формы собственности, места нахождения и места происхождения капитала либо любое физическое лицо или несколько физических лиц, выступающих на стороне одного Участника, в том числе индивидуальный предприниматель или несколько индивидуальных предпринимателей, выступающих на стороне одного Участника, который признан таковым по итогам рассмотрения предложения Претендента и соответствует (которые соответствуют) требованиям, установленным Заказчиком в соответствии с [Положением о закупках](#).

Начальная (максимальная) цена договора – предельно допустимая цена договора, определяемая в пункте **раздела II «Информационная карта»** настоящей Документации.

Субъект МСП – субъект малого и среднего предпринимательства, признаваемый таковым в соответствии с законодательством РФ.

[Положение о закупках](#) – Положение о закупках товаров, работ, услуг ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ», утверждённое Советом директоров Общества (Протокол № 194 от 16 февраля 2018 г.), размещенное в установленном порядке в ЕИС и на сайте Заказчика - www.globus-telecom.ru

РАЗДЕЛ II. ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА

2.1. Общие сведения о закупке

№ п/п	Наименование п/п	Содержание п/п
1.	Фирменное наименование, место нахождения, почтовый адрес, адрес электронной почты, номер контактного телефона Заказчика (филиала Заказчика)	Закрытое акционерное общество «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» Место нахождения: 127018, Россия, г. Москва, ул. Образцова, д.38. Почтовый адрес: 127018, Россия, г. Москва, ул. Образцова, д.38. Документы, предусмотренные настоящей Документацией, подлежат направлению по следующим реквизитам для соответствующего вида корреспонденции: Почтовый адрес: 127018, Россия, г. Москва, ул. Образцова, д.38. Контактное лицо по процедуре Закупки: Шеин Валерий Борисович, тел. 8(495) 980 0069; e-mail: v.shein@globus-telecom.ru Контактное лицо по вопросам Технического задания: Громова Любовь Александровна, 8 (495) 980 0098 e-mail: k.gromova@globus-telecom.ru
2.	Особенности участия в закупке Субъектов МСП в соответствии с п. 8 ст. 3 Федерального закона от 18.07.2011 г. № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»	Участниками закупки могут быть только субъекты малого и среднего предпринимательства
3.	Фирменное наименование (наименование) для юридического лица, фамилия, имя отчество – для физического лица Претендента	ООО «Основа Лаб»
4.	Фактический, почтовый адрес Претендента	105082, г. Москва, Спартаковская пл., д. 14, стр. 2 Тел./Факс.: +7 495 229 0497 ИНН/КПП: 7701100976/770101001; ОГРН 1157746344755
5.	Место и дата рассмотрения предложений Претендента, подведения итогов закупки	Рассмотрение предложения Претендента об условиях исполнения договора и подведение итогов будет проводиться по адресу: Москва, ул. Образцова, д.38 «07» марта 2018 года
6.	Предмет закупки. Предмет Договора, количество поставляемого	Предметом закупки является: Заключение договора на послегарантийное обслуживание и техническую поддержку концентратора CORM на сети ЗАО «ГЛОБУС-

№ п/п	Наименование п/п	Содержание п/п								
	товара, объём выполняемых работ, оказываемых услуг	ТЕЛЕКОМ» Количество поставляемого товара, объём выполняемых работ, оказываемых услуг, определены в разделе III «Техническое задание» Документации о закупке								
7.	Сведения о начальной (максимальной) цене договора	270 000,00 рублей, включая НДС 18%								
8.	Место, условия и сроки (периоды) поставки товара, выполнения работ, оказания услуг	Место, условия и сроки (периоды) поставки товара, выполнения работ, оказания услуг определяются в соответствии с проектом Договора в разделе IV «Проект договора» и в разделе III «Техническое задание» Документации о закупке								
9.	Требования к Участнику и перечень документов, предоставляемых Претендентом для подтверждения их соответствия установленным требованиям	Общие требования: <table><tr><th>Наименование требования</th></tr><tr><td>1. Соответствие Участника требованиям, устанавливаемым законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг, являющихся предметом Открытой закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика). «Специальных документов не требуется»</td></tr><tr><td>2. Непроведение ликвидации Участника- юридического лица и отсутствие решения арбитражного суда о признании Участника - юридического лица, индивидуального предпринимателя несостоятельным (банкротом) и об открытии конкурсного производства.</td></tr><tr><td>3. Неприостановление деятельности Участника в случаях, предусмотренных Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день подачи предложения об условиях исполнения договора.</td></tr><tr><td>4. Отсутствие у Участника задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды за прошедший календарный год, размер которой превышает двадцать пять процентов балансовой стоимости активов Участника закупки по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период.</td></tr><tr><td>5. Отсутствие сведений об Участнике в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».</td></tr><tr><td>6. Отсутствие сведений об Участнике в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»</td></tr><tr><td>7. Соответствие участника закупки критериям отнесения к Субъектам МСП, установленным ст. 4 Федерального закона Российской Федерации от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии</td></tr></table>	Наименование требования	1. Соответствие Участника требованиям, устанавливаемым законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг, являющихся предметом Открытой закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика). «Специальных документов не требуется»	2. Непроведение ликвидации Участника- юридического лица и отсутствие решения арбитражного суда о признании Участника - юридического лица, индивидуального предпринимателя несостоятельным (банкротом) и об открытии конкурсного производства.	3. Неприостановление деятельности Участника в случаях, предусмотренных Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день подачи предложения об условиях исполнения договора.	4. Отсутствие у Участника задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды за прошедший календарный год, размер которой превышает двадцать пять процентов балансовой стоимости активов Участника закупки по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период.	5. Отсутствие сведений об Участнике в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».	6. Отсутствие сведений об Участнике в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»	7. Соответствие участника закупки критериям отнесения к Субъектам МСП, установленным ст. 4 Федерального закона Российской Федерации от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии
Наименование требования										
1. Соответствие Участника требованиям, устанавливаемым законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг, являющихся предметом Открытой закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика). «Специальных документов не требуется»										
2. Непроведение ликвидации Участника- юридического лица и отсутствие решения арбитражного суда о признании Участника - юридического лица, индивидуального предпринимателя несостоятельным (банкротом) и об открытии конкурсного производства.										
3. Неприостановление деятельности Участника в случаях, предусмотренных Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день подачи предложения об условиях исполнения договора.										
4. Отсутствие у Участника задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды за прошедший календарный год, размер которой превышает двадцать пять процентов балансовой стоимости активов Участника закупки по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период.										
5. Отсутствие сведений об Участнике в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».										
6. Отсутствие сведений об Участнике в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»										
7. Соответствие участника закупки критериям отнесения к Субъектам МСП, установленным ст. 4 Федерального закона Российской Федерации от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии										

№ п/п	Наименование п/п	Содержание п/п				
		малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», в случае если участниками закупки являются только Субъекты МСП в соответствии с пунктом Ошибка! Источник ссылки не найден., а также с учетом требований п.п. 4 пункта 16 раздела II «Информационная карта» Документации. Дополнительные требования: <table><tr><th>Наименование требования</th></tr><tr><td></td></tr></table> Специальные требования: <table><tr><th>Наименование требования</th></tr><tr><td></td></tr></table> В случае если на стороне Претендента/Участника выступают несколько лиц, то Общим требованиям должны соответствовать все лица,если иное для отдельных требований не установлено в настоящем пункте 8 раздела II «Информационная карта» Документации. Соответствие Дополнительным требованиям и Специальным требованиям считается соблюденным, если им соответствует хотя бы одно лицо, из выступающих на стороне Претендента, если иное прямо не следует из условий настоящей Документации.	Наименование требования		Наименование требования	
Наименование требования						
Наименование требования						
10.	Способ закупки и форма закупки	Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика)				
11.	Порядок, дата начала и дата окончания срока подачи заявок на участие в закупке	Подача, оценка и сопоставление заявок не установлены, также не установлены следующие условия: - требования к содержанию, форме, оформлению и составу Заявки, - требование к описанию Претендентами поставляемого товара, который является предметом договора, его функциональных характеристик (потребительских свойств), его количественных и качественных характеристик, требования к описанию Претендентом выполняемой работы, оказываемой услуги, которые являются предметом договора, их количественных и качественных характеристик - порядок, место, дата и время начала и окончания срока подачи Заявок на участие в закупке - форма, порядок, срок (даты начала и окончания срока) предоставления Претендентам разъяснений положений Документации о закупке.				
12.	Порядок оценки и сопоставления Заявок, критерии оценки и сопоставления Заявок, величины значимости этих критериев					
13.	Требования к качеству, техническим и иным характеристикам товара, работам, услугам, к их безопасности, к функциональным характеристикам (потребительским свойствам) товара к размерам, упаковке, отгрузке товара, к результатам работ, услуг, объёмам работ, услуг и иные	Приводятся в разделе III «Техническое задание» и разделе IV «Проект Договора» настоящей Документации Также закупаемые товары (работы, услуги) должны соответствовать следующим требованиям законодательства РФ и Заказчика: специальных требований нет.				

№ п/п	Наименование п/п	Содержание п/п
	требования, связанные с определением соответствия поставляемого товара, выполняемой работы, оказываемой услуги потребностям Заказчика	
14.	Официальный язык закупки	Русский
15.	Валюта закупки	Российский рубль

2.2. Документы, предоставляемые Претендентом

№ п/п	Наименование п/п	Содержание
16.	Документы, предоставляемые Претендентом на участие в закупке	Наименование документа
		1. предложение об условиях исполнения договора (оформляется в свободной форме, в том числе в форме проекта договора)
		2. полученную не ранее чем за три месяца до дня размещения в ЕИС Извещения о закупке выписку из Единого государственного реестра юридических лиц (оригинал) или нотариально заверенную копию такой выписки (для российских юридических лиц), полученную не ранее чем за три месяца до дня размещения в ЕИС Извещения о закупке, выписку из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (оригинал) или нотариально заверенную копию такой выписки (для российских индивидуальных предпринимателей), надлежащим образом заверенный перевод на русский язык документов о государственной регистрации юридического лица или физического лица в качестве индивидуального предпринимателя в соответствии с законодательством соответствующего государства (для иностранных лиц)
		3. копии документов, подтверждающих полномочия представителей Претендента, (для всех лиц, от имени которых действует уполномоченный представитель). Если представитель Претендента имеет право действовать от имени Претендента без доверенности, то копии документов, подтверждающих данное право представителя Претендента. Если представитель Претендента действует от имени Претендента на основании доверенности, то копия такой доверенности и копия документов, подтверждающих право представителя Претендента, выдавшего доверенность, выдавать такую доверенность
		4. выписка из реестра субъектов малого и среднего предпринимательства, ведение которого осуществляется в соответствии с Федеральным законом «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», или декларация о соответствии участника закупки критериям отнесения к субъектам малого и среднего предпринимательства (по форме, утв. Постановлением правительства РФ от 11.12.2014 №1352), в случае отсутствия сведений об участнике закупки, который является вновь

№ п/п	Наименование п/п	Содержание
		зарегистрированным индивидуальным предпринимателем или вновь созданным юридическим лицом в соответствии с частью 3 статьи 4 Федерального закона «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», в едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства. 5. копии учредительных документов (для юридических лиц) 6. копия основного документа, удостоверяющего личность, (для физических лиц и индивидуальных предпринимателей) 7. решение или копия решения об одобрении сделки, планируемой к заключению по результатам Закупки, если такое одобрение требуется в соответствии с законодательством РФ или учредительными документами Претендента (об одобрении крупной сделки, сделки, в совершении которой имеется заинтересованность, и другие). В случае если получение указанного решения до истечения срока подачи предложения об условиях исполнения договора для Претендента невозможно в силу необходимости соблюдения установленного законодательством и учредительными документами Претендента порядка созыва заседания органа, к компетенции которого относится вопрос об одобрении или совершении соответствующих сделок, Претендент обязан решение до момента заключения договора. Если такое одобрение не требуется, то письмо Претендента, в котором должно быть указано, что такое одобрение не требуется Перечень документов, которые не обязательны для предоставления Претендентом, но могут быть дополнительно запрошены Заказчиком: 8. копия выданного российским налоговым органом документа, подтверждающего постановку на учёт в налоговом органе (для лиц, подлежащих постановке на учёт в налоговом органе в соответствии с законодательством Российской Федерации) 9. оригинал или надлежаще заверенная копия справки из уполномоченного налогового органа, подтверждающей отсутствие непогашенной задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды, размер которой превышает 25 % (двадцать пять процентов) балансовой стоимости активов Претендента по данным бухгалтерской отчётности за последний завершённый отчётный период, полученную не ранее чем за 3 (три) месяца до дня размещения Извещения о закупке в ЕИС, или документы, подтверждающие факт обжалования Претендентом наличия указанной задолженности, если решение по жалобе на дату рассмотрения предложения Претендента об условиях исполнения договора не принято 10. копии принятых налоговыми органами Российской Федерации официальных бухгалтерских балансов (Форма бухгалтерской отчетности № 1) и копии отчетов о прибылях и убытках (Форма бухгалтерской отчетности № 2) с отметкой налогового органа за последние 3 (три) года, а также копии вышеотмеченных бухгалтерских отчетов по итогам заверщенного квартала текущего года с подписью руководителя, если имеется, заключение аудиторов за соответствующий отчетный период. Если Претендент применяет упрощенную систему налогообложения, то

№ п/п	Наименование п/п	Содержание
		могут быть представлены копии налоговой декларации с отметкой налогового органа за последние 3 (три) завершённых года. 11. копии документов, подтверждающих соответствие товаров, работ, услуг требованиям, установленным в п. 133 Информационной карты настоящей Документации Претендент вправе приложить к предложению об условиях исполнения договора иные документы, которые, по его мнению, подтверждают соответствие установленным требованиям в настоящей документации, с комментариями, разъясняющими цель предоставления этих документов.

2.3. Условия заключения и исполнения договора

№ п/п	Содержание пункта	Информация
17.	Порядок, срок заключения договора по результатам закупки,	Договор заключается в письменной форме. Договор составляется путём включения в проект Договора, приложенного к Документации, условий договора, сведения о которых содержатся в предложении об условиях исполнения договора. После подведения итогов закупки и не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня подписания протокола, в который занесены сведения о поставщике (подрядчике, исполнителе), Заказчик направляет проект договора поставщику (подрядчику, исполнителю). Поставщик (подрядчик, исполнитель) обязан подписать договор со своей стороны в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения от Заказчика проекта договора и представить все подписанные экземпляры договора Заказчику. Если договор (договоры) в случаях установленных законодательством Российской Федерации или Уставом Заказчика требует предварительного одобрения (до его заключения) органами управления Заказчика, Заказчик после получения от победителя Закупки подписанного договора (договоров), а также документов установленных настоящей Документацией о закупке и Положением о закупках товаров, работ, услуг ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ», направляет договор (договоры) на предварительное одобрение договора (договоров) таким органом управления Заказчика. Если договор (договоры) не был (не были) одобрен (одобрен) органом управления Заказчика, то закупка признаётся несостоявшейся.
18.	Порядок формирования цены договора	В цену должны быть включены все расходы, связанные с надлежащим выполнением обязательств по договору (с учетом расходов на перевозку, страхование, уплату таможенных пошлин, налогов и других обязательных платежей)
19.	Форма, сроки и порядок оплаты товара, работы, услуги	Определены разделом IV «Проект Договора»
20.	Возможность Заказчика изменить предусмотренные договором количество товаров, объем работ, объем услуг при заключении или в ходе исполнения договора	В текст договора (договоров), заключаемого (заключаемых) по результатам закупки, по соглашению сторон могут быть внесены изменения в соответствии с условиями этого договора.
21.	Возможность проведения постквалификации лица	Проведение постквалификации возможно. Порядок проведения постквалификации осуществляется в соответствии с Положением о закупках товаров, работ, услуг ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»

Во всем, что не урегулировано Извещением о проведении закупки и настоящей Документацией, Заказчик, Претенденты, и другие лица руководствуются [Положением о закупках товаров, работ, услуг ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»](#) (редакция 3), утвержденным Советом директоров Общества (Протокол № 194 от 16 февраля 2018 г.) и действующим законодательством Российской Федерации.

РАЗДЕЛ IV. Техническое задание

В соответствии с разделом V. Документации (проект Договора).

РАЗДЕЛ V. Проект договора

ДОГОВОР № СО/ГТ/01/03/2018-ТП

На техническую поддержку и сервисное обслуживание

г. Москва

_____ 2018 г.

Общество с ограниченной ответственностью «Основа Лаб», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Корсакова Анатолия Сергеевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Закрытое акционерное общество «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» (ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Технического директора Тимофеева Сергея Витальевича, действующего на основании Доверенности № 1 от 01.01.2017, с другой стороны, , заключили настоящий договор послегарантийного сервисного обслуживания (далее – «Договор») о нижеследующем.

1. Предмет Договора

- 1.1. Заказчик поручает и оплачивает, а Исполнитель берет на себя обязательства по осуществлению сервисного обслуживания комплекса аппаратно-программных средств АПК Концентратор «Тропа» (версии TROPA 268) производства ООО «МФИ «Софт» (далее – «Обслуживание» и «АПК» соответственно).
- 1.2. Период осуществления Обслуживания составляет один год, с 01 марта 2018 г. по 28 февраля 2019 г. включительно. Под отчетным периодом в Договоре понимается календарный квартал.

2. Цена Договора и порядок оплаты

- 2.1. Стоимость Обслуживания составляет 270 000 (двести семьдесят тысяч) рублей, 00 копеек в год, включая НДС 41 186,44 (сорок одна тысяча сто восемьдесят шесть) рублей , 44 копейки.
- 2.2. Формой оплаты является безналичный расчет в рублях. Оплата осуществляется банковским переводом со счета Заказчика на расчетный счет Исполнителя. Датой оплаты считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
- 2.3. Заказчик производит оплату по Договору №СО/ГТ/01/03/2018-ТП равными долями не позднее пятого числа месяца, следующего за отчетным периодом, в размере 67 500(шестьдесят семь тысяч пятьсот) рублей, 00 копеек, включая НДС 10 296,61 (десять тысяч двести девяносто шесть) рублей, 61 копейка.
- 2.4. Если в течение периода осуществления Обслуживания Заказчик не направит Исполнителю ни одну заявку на Обслуживание, соответствующие услуги будут считаться оказанными надлежащим образом и подлежать оплате в полном объеме в соответствии с условиями Договора (ст. 429.4 Гражданского кодекса РФ).

3. Обязательства Сторон

- 3.1. Исполнитель обязуется:
 - 3.1.1. осуществлять Обслуживание АПК в соответствии с Приложением № 1 к Договору;
 - 3.1.2. ежеквартально не позднее пятого числа месяца, следующего за отчетным периодом, Исполнитель предоставляет Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных услуг (2 экз.), подписанный со своей стороны и счет-фактуру (1 экз.);
- 3.2. Заказчик обязуется:
 - 3.2.1. своевременно производить оплату, в соответствии с п.п. 2.1-2.3 Договора;
 - 3.2.2. соблюдать условия эксплуатации АПК;
 - 3.2.3. сообщать Исполнителю в письменном виде о замеченных в процессе эксплуатации недостатках АПК;
 - 3.2.4. подписать экземпляры Акта сдачи-приемки оказанных услуг (далее – «Акт») в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения их от Исполнителя либо направить Исполнителю письменный мотивированный отказ от их подписания в связи с обнаружением недостатков оказанных услуг.

В случае направления мотивированного отказа Стороны оформляют Протокол, в котором должны быть указаны обнаруженные недостатки, перечень необходимых мер по их устранению, а также сроки их устранения. В этом случае Акт подписывается Сторонами по факту устранения замечаний Заказчика.

- 3.2.5. Если в течение срока, предусмотренного пунктом 3.2.4 Договора, Заказчик не направит Исполнителю письменный мотивированный отказ от подписания Акта и не предоставит подписанный Акт, то услуги, оказанные в соответствующем отчетном периоде, будут считаться

принятыми Заказчиком без замечаний и подлежащими оплате в полном объеме, а Акт будет считаться действительным при подписании его только со стороны Исполнителя.

4. Ответственность Сторон

- 4.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по Договору, причинение вреда Стороне Договора, Стороны несут имущественную ответственность в соответствии с законодательством.
- 4.2. Основаниями для освобождения от ответственности по Договору считаются обстоятельства, не зависящие от воли Сторон, которые возникли после заключения Договора и препятствовали полному или частичному его исполнению, если эти обстоятельства не могли быть предвидены и если их последствия не могли быть устранены, исправлены Сторонами. К указанным обстоятельствам непреодолимой силы, относятся, в частности, пожар, наводнение, землетрясение, иные стихийные бедствия, война и военные действия, и другие обстоятельства, удовлетворяющие требованиям настоящего пункта.
- 4.3. Сторона, пострадавшая от наступления обстоятельств, предусмотренных п. 4.2 Договора, обязана немедленно уведомить надлежащим образом другую Сторону о возникновении, прекращении подобных обстоятельств. В случае не уведомления о наступлении упомянутых обстоятельств, заинтересованная Сторона не вправе ссылаться на них за исключением того случая, когда наступление подобных обстоятельств препятствует также и уведомлению.
- 4.4. При наступлении обстоятельств, предусмотренных п. 4.2 Договора, сроки исполнения обязательств по Договору оговариваются Сторонами дополнительно.
- 4.5. В случае нарушения п. 3.2.1 Договора Заказчик уплачивает Исполнителю пени в размере 0,1% за каждый день просрочки платежа от неоплаченной суммы.
- 4.6. Размер ответственности каждой из Сторон ограничен реальным ущербом в пределах 10% от цены Договора. Упущенная выгода, возникшая вследствие оказания Исполнителем Заказчику услуг по Договору, с Исполнителя не взыскивается ни при каких обстоятельствах.

5. Конфиденциальность

- 5.1. Под Конфиденциальной информацией в рамках Договора понимается техническая и коммерческая документация и информация, доступ к которым Заказчик получил от Исполнителя в процессе исполнения Договора, а также технические и коммерческие сведения Заказчика.
- 5.2. В течение срока действия Договора и 5 (Пяти) лет после его окончания Стороны обязуются не распространять указанные документы и информацию, использовать и предоставлять их в распоряжение только тем сотрудникам, которые непосредственно связаны с Договором, а также обрабатывать Конфиденциальную информацию с той степенью заботливости и осмотрительности, которая применяется относительно информации Стороны того же уровня важности. В случае нарушения любого из условий данного пункта Заказчик по требованию Исполнителя выплачивает последнему штраф в размере 20% от цены Договора за каждый факт нарушения.
- 5.3. Сторона, получившая Конфиденциальную информацию, имеет право раскрывать ее без согласия другой Стороны:
 - 5.3.1. профессиональным советникам (юристам, аудиторам), при условии, что такие лица взяли на себя обязательства по сохранению Конфиденциальной информации, либо обязаны сохранять такую информацию в тайне в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - 5.3.2. если информация должна быть раскрыта в соответствии с законом, иным нормативным правовым актом, судебным актом, актом иного уполномоченного государственного или муниципального органа.

6. Разрешение споров

- 6.1. Все споры и разногласия, возникающие при исполнении Договора, решаются Сторонами путем переговоров и обмена претензионными письмами. Срок рассмотрения претензии – 10 дней с момента ее получения соответствующей Стороной (или с момента поступления в почтовое отделение по месту нахождения Заказчика, если претензия была отправлено по почте, и Заказчик не явился за доставленным в данное почтовое отделение сообщением в течение 5 рабочих дней с момента поступления). Досудебный порядок урегулирования споров, вытекающих из Договора или связанных с ним, является обязательным для Сторон. Все споры разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации в Арбитражном суде г. Москвы.

7. Действие Договора во времени

7.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания и действует до окончания периода Обслуживания.

8. Прочие условия

- 8.1. Изменения условий Договора, дополнение, расторжение и прекращение его действия осуществляется по соглашению Сторон в письменной форме.
- 8.2. Ни одна из Сторон не имеет права передавать третьим лицам права и обязанности по Договору без письменного согласия другой Стороны, за исключением уступки прав денежного требования.
- 8.3. После подписания Договора все предшествующие переговоры и переписка по нему между Сторонами теряют правовую силу.
- 8.4. Если иное не установлено Договором, уведомления, запросы, требования, письма, счета направляются Сторонами по факсу, почтой, электронной почтой, курьером, службами курьерской доставки или экспресс-доставки. При направлении сообщения с использованием электронной почты или факса сообщение считается полученным, если от другой Стороны будет получено подтверждение получения сообщения, направленное с использованием электронной почты или факса. При направлении сообщения с использованием службы курьерской доставки или службы экспресс-доставки сообщение считается полученным, если: 1) любой сотрудник Заказчика получил сообщение от службы доставки и расписался в накладной, либо 2) по истечении 5 дней со дня его передачи в службу доставки; применяется та из дат, которая наступила ранее.
- 8.5. Стороны обязаны незамедлительно сообщать друг другу об изменении своих адресов и реквизитов, при этом все риски, связанные с неисполнением данной обязанности, лежат на Стороне, своевременно не уведомившей другую Сторону.
- 8.6. Под днями в Договоре понимаются календарные дни, если иное не указано в Договоре. Рабочими днями являются дни с понедельника по пятницу включительно, с 09.00 до 18.00 по московскому времени, за исключением нерабочих праздничных дней, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 8.7. Со стороны Исполнителя ответственным за исполнение Договора назначается Каем Вячеслав Владимирович.

Контактные данные Исполнителя: м.т. +7 920 0676460, адрес эл.почты v.kaem@osnovalab.ru. Адрес доставки корреспонденции: г.Москва, Спартаковская пл., д.14, стр.2.

Уполномоченными представителями Заказчика, обладающими правами на обращение к Исполнителю по поводу исполнения Договора, являются лицо, подписывающее Договор, а также:

Громова Любовь Александровна начальник отдела эксплуатации и систем коммутации (495)980-0085
l.gromova@globus-telecom.ru;

Курсова Ирина Анатольевна ведущий инженер отдела (495)980-0079 i.kursova@globus-telecom.ru.

- 8.8. В случае изменения контактных данных уполномоченного представителя Заказчика или смены уполномоченного представителя Заказчика, Заказчик должен сообщить Исполнителю новые контактные данные уполномоченного представителя Заказчика в письменной форме в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента их изменения.
- 8.9. В целях исполнения Договора Заказчик поручает Исполнителю обработку персональных данных уполномоченных представителей Заказчика, а также иных сотрудников Заказчика, связанных с исполнением Договора (далее – «субъекты»). Заказчик передает Исполнителю с согласия субъектов следующие их персональные данные: фамилия, имя, отчество, место работы, должность, адрес электронной почты, номер мобильного и рабочего телефона, иные персональные данные, необходимые для исполнения Договора. Заказчик гарантирует предварительное получение согласия субъекта на совершение Исполнителем следующих действий с персональными данными: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (изменение, обновление), использование, передача (предоставление, доступ), удаление, уничтожение. Также Заказчик гарантирует, что указанное согласие по форме и содержанию соответствует требованиям законодательства Российской Федерации и получено на срок не менее срока действия Договора.
- 8.10. Все Приложения к Договору являются его неотъемлемой частью.
- 8.11. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу – по одному экземпляру для каждой Стороны.

9. Адреса и банковские реквизиты Сторон

Исполнитель:

ЗАКАЗЧИК

ООО «Основа Лаб»

105082, г. Москва, Спартаковская пл., д. 14, стр. 2
Тел./Факс.: +7 495 229 0497
ИНН/КПП: 7701100976/770101001

Р/с 40702810463420000020
в АО Россельхозбанк
К/с 30101810045250000430
БИК 044525430

От Исполнителя:

Генеральный директор

_____/А.С. Корсаков
М.П.

ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»

Юридический адрес: 127018, г. Москва, ул.
Образцова, дом 38.
Почтовый адрес: 127018, г. Москва, ул.
Образцова, дом 38.
ИНН: 7715227394
КПП: 771501001
ОГРН: 1027739037655
Тел./Факс: +7 495 9800098/+7 495 9800099
e-mail: client@globus-telecom.ru
Банк: в ЗАО «ГЛОБЭКСБАНК» г. Москва
Номер счета: 40702810500770006770
Корреспондентский счет:
30101810000000000243
БИК: 044525243

От Заказчика:

Технический директор
ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»

_____/С.В. Тимофеев
М.П.

г. Москва

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. Список терминов и определений

- 1.1. **Договор** – Договор, приложением к которому является настоящий Регламент.
- 1.2. **СО** – сервисное обслуживание.
- 1.3. **АПК** – аппаратно-программный комплекс.
- 1.4. **Сервисная программа** – описание объема и перечня оказываемых услуг в рамках СО.
- 1.5. **КЕ (Конфигурационная единица)** – IT-компонент, принятый на обслуживание в соответствии с Договором. Каждая КЕ может состоять из других КЕ. КЕ могут быть технические средства, все виды программного обеспечения, активные и пассивные сетевые элементы, серверы, системные блоки и др.
- 1.6. **ПО** – программное обеспечение.
- 1.7. **Нормальное функционирование** – состояние АПК, в котором функциональность и технические характеристики АПК соответствуют документации на АПК.
- 1.8. **Состояние неисправности** – состояние отличное от состояния Нормальное функционирование. Означает наличие проблемы, требующей для своего решения помощи со стороны Исполнителя. Состояние неисправности может являться дефектом, а может им и не быть.
- 1.9. **Helpdesk** – это электронная система обработки Заявок.
- 1.10. **Заказчик** – сторона, определенная в Договоре как «Заказчик» или «Покупатель».
- 1.11. **Исполнитель** – сторона, определенная в Договоре как «Исполнитель» или «Поставщик».
- 1.12. **Ответственный инженер Заказчика или Исполнителя** – инженеры Заказчика или Исполнителя, назначаемые для работы над каждой заявкой отдельно.
- 1.13. **Уполномоченный представитель Заказчика** – лицо, уполномоченное назначать Ответственных инженеров Заказчика для работы над каждой Заявкой, а также уполномоченные на подачу Заявок/ работу с Заявкой самостоятельно. Уполномоченный представитель Заказчика является контактным лицом для решения вопросов, выходящих за рамки компетенции Ответственного инженера Заказчика.
- 1.14. **Уполномоченный представитель Исполнителя** – лицо, уполномоченное назначать Ответственного инженера Исполнителя для работы над каждой Заявкой, а также уполномоченные на работу с Заявками самостоятельно. Уполномоченный представитель Исполнителя также является контактным лицом для решения вопросов, выходящих за рамки компетенции Ответственного инженера Исполнителя.
- 1.15. **Координатор Договора** – лицо, ответственное за решение спорных вопросов, возникающих в процессе работы над Заявкой. Координатор Договора также является контактным лицом для решения вопросов, в случае если невозможно связаться с Уполномоченным представителем.
- 1.16. **Заявка** – запрос/уведомление об устранении неисправности, поданный Исполнителю через контакты Исполнителя, предусмотренные настоящим Регламентом.
- 1.17. **Заявитель** – уполномоченный представитель Заказчика, сообщающий Исполнителю о проблеме. В ряде случаев Заявителем может выступать Исполнитель.
- 1.18. **Приоритет заявки** – уровень критичности проблемы, описанной в Заявке, определяется Заявителем по согласованию с Исполнителем. Используемые приоритеты:
 - **Высокий приоритет:** сбой в работе одной или нескольких КЕ, приводящий к полной или существенной потере работоспособности АПК, или оказывающий значительное влияние на нормальное функционирование АПК, что приводит к полной или частичной потере информации на пульте управления СОРМ.
 - **Средний приоритет:** сбой в работе одной или нескольких КЕ, приводящий к частичной потере работоспособности, слабо затрагивающий основную функциональность АПК; существенному снижению производительности и другим нарушениям в работе АПК, которые по согласованию сторон определяются как заявки, имеющие средний приоритет.
 - **Низкий приоритет:** сбой в работе одной или нескольких КЕ, приводящий к незначительной потере работоспособности, не затрагивающей основную функциональность АПК; незначительному снижению производительности и другим нарушениям в работе АПК, которые по согласованию сторон определяются как заявки, имеющие низкий приоритет. Сюда же относятся заявки, имеющие

своей целью получить консультацию по работе АПК и все прочие заявки, не попадающие в перечень заявок с высоким и средним приоритетом.

1.19. **Рабочий день** – ежедневно, за исключением суббот и воскресений (суббота или воскресенье считаются рабочим днем только при переносе выходного дня с субботы или воскресенья на иной день федеральным законом или нормативным актом Правительства РФ), и нерабочих праздничных дней, определяемых в соответствии с действующим законодательством РФ.

1.20. **ftw** – единица измерения времени, измеряемая астрономическими часами в период с 9:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни.

1.21. **Время обслуживания** – время оказания услуги **СО** с 9:00 до 18:00 по московскому времени (9x5) в рабочие дни.

1.22. **Время реакции** – время, прошедшее после регистрации Заявки в системе Helpdesk до первого ответа **Ответственного инженера Исполнителя** Заявителю, либо до изменения статуса Заявки в системе Helpdesk с «New» на «In Progress» (п. 4.3. данного Регламента). Отсчет времени реакции начинается с момента регистрации Заявки. Время реакции определяется приоритетом Заявки.

При поступлении Заявки во Время обслуживания позже 17.30 по московскому времени Время реакции отсчитывается со следующего рабочего дня с 9:00 по московскому времени.

При поступлении Заявки в нерабочее время Исполнителя Время реакции отсчитывается со следующего рабочего дня с 9:00 по московскому времени.

1.23. **Время исполнения заявки** - время, в течение которого должны быть выполнены работы по приведению КЕ в состояние Нормальное функционирование. Начинается с момента регистрации заявки до момента закрытия Заявки. Время ожидания информации от Заказчика не учитывается при расчете Времени исполнения Заявки.

1.24. **Статус заявки** – краткое описание текущего состояния Заявки.

2. Общие положения

2.1. Настоящий документ определяет порядок оказания услуг Исполнителем по СО АПК.

2.2. Основной целью утверждения настоящего Регламента является установление порядка взаимодействия и уточнение условий оказания услуг специалистами Исполнителя, осуществляющих СО и техническую поддержку КЕ со специалистами Заказчика.

2.3. Настоящий Регламент принимается к исполнению лицами, ответственными за обслуживание АПК, как со стороны Заказчика, так и со стороны Исполнителя.

2.4. Разграничение зон ответственности между Исполнителем и Заказчиком в рамках оказания услуг сервисного обслуживания приведено в п. 6 настоящего Регламента.

2.5. В случае, если положения настоящего Регламента противоречат условиям Договора, то подлежат применению условия Договора.

3. Контактная информация

3.1. Контакты со стороны Исполнителя:

Контакты Исполнителя:

- телефон: +7 495 227 0497 (во Время обслуживания Исполнителя)
- E-mail: support@osnovalab.ru

3.2. Контакты со стороны Заказчика:

Для взаимодействия с Исполнителем по решению технических вопросов Заказчик определяет своих сотрудников, обладающих соответствующей квалификацией: Уполномоченного представителя Заказчика и Координатора Договора.

3.3. Контакты для случаев, не предусмотренных Регламентом:

3.3.1 В случае возникновения дополнительных вопросов, не предусмотренных Регламентом, а также в случае невозможности связаться с Уполномоченным представителем Заказчика или Ответственным инженером Заказчика, Исполнитель обращается к Координатору Договора со стороны Заказчика.

3.3.2 В случае неудовлетворенности ходом выполнения работ, возникновения спорных вопросов, связанных с предоставлением услуг по Договору, Заказчик обращается к Координатору Договора Исполнителя. Координатор Договора Исполнителя разрешает спорные вопросы и принимает решение о необходимости привлечении дополнительных ресурсов Исполнителя для разрешения сложившейся ситуации.

3.4. Изменение контактной информации:

3.4.1 В случае смены Исполнителем Координатора Договора/ Уполномоченного представителя Исполнителя или изменения Исполнителем контактной информации, указанной в п. 3.1. настоящего Регламента или контактной информации Координатора Договора/ Уполномоченного представителя Исполнителя, Исполнитель должен сообщить Заказчику новую контактную информацию в письменной форме в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента возникновения таких изменений.

3.4.2 В случае изменения Заказчиком контактных данных Уполномоченного представителя Заказчика или Координатора Договора, Заказчик должен сообщить Исполнителю новую контактную информацию о своих представителях в письменной форме в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента возникновения таких изменений.

3.4.3 В случае смены Ответственного инженера со стороны Заказчика и/или изменения его контактной информации во время работы над заявкой, Заказчик извещает Исполнителя о произошедших изменениях в течение 1 (одного) рабочего дня электронным письмом на адрес support@osnovalab.ru с указанием номера заявки.

3.4.4 В случае смены Ответственного инженера со стороны Исполнителя и/или изменения его контактной информации во время работы над заявкой Исполнитель извещает Заказчика о произошедших изменениях в течение 1 (одного) рабочего дня электронным письмом на адрес Ответственного инженера Заказчика с указанием номера заявки.

4. Работа с заявками

4.1. Подача и регистрация заявки.

Заявка может быть подана:

- Уполномоченным представителем Заказчика,
- Исполнителем от лица Заказчика.

В случае подачи Заявки не Уполномоченным представителем Заказчика, Исполнитель оставляет за собой право не принимать Заявку в работу с уведомлением Координатора Договора Исполнителя.

Заявки могут быть поданы Уполномоченным представителем Заказчика следующими способами:

- при получении электронного письма на адрес support@osnovalab.ru ;
- по телефону +7 (495) 2290497 (в режиме 9x5);

Регистрация заявок, поступивших в нерабочее время Исполнителя, начинается на следующий Рабочий день Исполнителя. После подачи Заявки Заказчиком, Исполнитель осуществляет регистрацию Заявки на Helpdesk в течение 1 (одного) часа во Время обслуживания.

4.2. Содержание Заявки.

Для ускорения процесса обработки Заявок Заявитель, при подаче Заявки, сообщает следующие обязательные сведения:

- информацию о Заявителе;
- сведения о КЕ, где наблюдается проблема (одна Заявка должна быть подана не более чем на одну КЕ);
- суть Заявки;
- описание проблемы (дополнительная информация, которая помогает раскрыть суть Заявки);
- приоритет Заявки;
- ФИО Ответственного инженера Заказчика и его контактные данные.

4.3. Статусы заявки.

Статусы заявок устанавливаются Исполнителем в ходе работы над заявкой:

Название Статуса заявки	Описание Статуса заявки
New	Заявка зарегистрирована.
In progress	Заявка взята в работу Ответственным Инженером Исполнителя.
Waiting for Customer	Ожидание дополнительных сведений от Заказчика.
Sustain	Заявка находится в работе у Исполнителя. Решается проблема/исследуется задача по изменению функционала ПО.
Future Deliverable	Исполнителем определена и согласована с Заказчиком дата установки новой версии ПО либо замена/установка новой аппаратной части АПК.

Resolved	Произведены работы по ремонту аппаратной части АПК/ обновлению ПО / консультации в результате которых проблема была устранена (либо сервисный запрос разрешен).
Closed	Получено подтверждение Заказчика , заявка закрыта.

4.4. Способы обработки заявок.

Возможные способы обработки заявок определяются Сервисной программой. В случае если Сервисной программой предусмотрено несколько способов обработки заявок, то способ выбирается Ответственным инженером Исполнителя.

При необходимости, Заказчик обязан обеспечить присутствие своего Ответственного инженера, по согласованию с Исполнителем, на месте эксплуатации КЕ для проведения совместных работ до устранения неисправности либо принятия решения о переносе работ на другое время.

4.4.1 Дистанционная работа над заявкой (Дистанционно).

Данный способ решения проблемы, обозначенной в заявке, предусматривает взаимодействие Исполнителя и Заказчика:

- По телефону;
- По e-mail.

При получении соответствующего запроса Ответственный инженер Заказчика должен помочь Ответственному инженеру Исполнителя в дистанционном решении проблемы:

- предоставить запрашиваемую Исполнителем информацию, необходимую для осуществления своевременной и профессиональной технической поддержки, а также для определения подходящего уровня обслуживания;
- запустить тесты самодиагностики и/или установить и запустить другие диагностические средства и программы, предоставленные или рекомендованные Исполнителем.

В случае, если Заявка не может быть решена дистанционно, работа над заявкой продолжается удаленно или с выездом на место эксплуатации АПК по согласованию с Заказчиком.

4.4.2 Удаленный доступ к ресурсам Заказчика (Удаленно):

В случае необходимости удаленной работы по устранению неисправности по заявке Ответственный инженер Исполнителя согласовывает организацию удаленного доступа к ресурсам Заказчика, если эта возможность предусмотрена Сервисной программой. В случае не предоставления Заказчиком удаленного доступа Исполнителю, Исполнитель не гарантирует соблюдение Времени исполнения Заявки.

4.4.3 Работа над заявкой с выездом на место эксплуатации АПК (Выезд):

Необходимость выезда на место эксплуатации АПК определяется Ответственным инженером Исполнителя. Точное время прибытия специалиста Исполнителя на место эксплуатации АПК устанавливается специалистом по согласованию с Уполномоченным Представителем Заказчика, в зависимости от возможности доступа к АПК и транспортной доступности места эксплуатации КЕ.

Заказчик обязан обеспечить присутствие Ответственного инженера, по согласованию с Исполнителем, на месте эксплуатации КЕ для проведения совместных работ до устранения неисправности либо принятия решения о переносе работ на другое время.

Если в процессе работы над заявкой выясняется, что неработоспособна другая КЕ, входящая в АПК, или обнаруживается отдельная проблема, не связанная с заявленной, то открывается новая заявка.

4.5. Изменение приоритета заявки.

В ходе работы над зарегистрированной заявкой, по согласованию сторон приоритет заявки может быть изменен (повышен или понижен). В случае если Заказчик при подаче Заявки неправильно определил Приоритет Заявки в соответствии с описанием, приведенном в настоящем Регламенте, Исполнитель вправе изменить Приоритет Заявки в одностороннем порядке, без уведомления об этом Заказчика.

4.6. Контроль над ходом исполнения заявок.

В целях контроля над ходом исполнения заявок Исполнитель предоставляет доступ Уполномоченным представителям Заказчика к Helpdesk.

4.7. Закрытие заявки

После устранения проблемы, описанной в Заявке, Ответственный инженер Исполнителя уведомляет Ответственного инженера Заказчика о решении проблемы, описанной в заявке и отправляет запрос через Helpdesk или электронную почту для подтверждения закрытия Заявки. Закрытие заявки производится двумя способами:

4.7.1 Закрытие заявки по подтверждению.

Закрытие заявок производится Ответственным инженером Исполнителя после поступления от Ответственного инженера Заказчика подтверждения об исполнении заявки по электронной почте, через Helpdesk или по телефону. При этом для цели расчета Времени исполнения Заявки Заявка считается закрытой в момент перевода ее в статус «Resolved».

4.7.2 Автоматическое закрытие заявки.

В случае, если после исполнения Заявки Исполнитель не получил подтверждения закрытия заявки или сообщения о неисполнении Заявки в течение 10 (десяти) рабочих дней, Заявка закрывается автоматически, при этом для цели расчета Времени исполнения Заявки заявка считается закрытой в момент перевода ее в статус «Resolved».

5. Исключения

Заказчик обязан приобретать Услуги по сервисному обслуживанию только на аппаратную часть АПК, которая была исправна на момент заключения Договора и поставлена в составе АПК Исполнителем.

Заказчик обязан соблюдать условия эксплуатации аппаратной части АПК, указанные в техническом описании условий эксплуатации аппаратной части АПК, поставляемом вместе с АПК.

Обслуживание не предоставляется:

- при неправильной эксплуатации КЕ,
- при неработоспособности обслуживаемых КЕ, вызванных работой других КЕ, не обслуживаемых Исполнителем,
- при механическом повреждении КЕ (КЕ, поврежденные вследствие неправильной эксплуатации, аварии, модификации, эксплуатации в неподходящей физической или рабочей среде или ненадлежащего технического обслуживания, проводимого Заказчиком),
- при модификации КЕ без согласования с Исполнителем,
- при самостоятельном ремонте КЕ Заказчиком.

Ремонт неисправной КЕ аппаратной части АПК производится Исполнителем за отдельную плату в следующих случаях:

- несоблюдения условий эксплуатации;
- неосторожного использования, приведшего к механическим повреждениям аппаратной части АПК;
- модификации АПК без согласования с Исполнителем;
- ремонта КЕ специалистами другого предприятия;
- эксплуатации аппаратной части АПК без электрического заземления, или при соединении нескольких устройств без единого контура заземления.

При желании Заказчика модернизировать КЕ, а также добавить новые функциональные возможности, Заказчик предоставляет предложения о модернизации Исполнителю. Модернизация КЕ производится за счет Заказчика.

Для КЕ аппаратной части АПК, снятых с поддержки производителем, невозможна эскалация производителю по проблемам с аппаратной частью АПК или ее компонентами, а также встроенным ПО. Также невозможно предоставление нестандартных обновлений встроенного ПО.

6. Разграничение зон ответственности между Исполнителем и Заказчиком в рамках оказания услуг сервисного обслуживания АПК «СОРМ-Шлюз»

6.1. Аппаратная часть АПК

№	Наименование	Исполнитель	Заказчик
1.	КЕ аппаратной части АПК, установленные Исполнителем	Выполняет устранение неисправности	Извещает при обнаружении неисправности
2.	КЕ аппаратной части АПК, установленные Заказчиком	Извещает при обнаружении неисправности	Выполняет устранение неисправности

6.2. Каналы связи и поступление данных

№	Наименование	Исполнитель	Заказчик
1.	Мониторинг	Извещает при обнаружении	Выполняет мониторинг и

	функционирования каналов связи между компонентами АПК «СОПМ-Шлюз» и ПУ СОПМ-1	неисправности	устранение неисправности
--	---	---------------	--------------------------

6.3. ПО

№	Наименование	Исполнитель	Заказчик
1.	ПО АПК «СОПМ-Шлюз»	Выполняет сервисное обслуживание	Извещает при обнаружении неисправности

7. Описание Сервисных программ

Данный перечень содержит основные параметры и объем оказываемых услуг.

Все сокращения и аббревиатуры в данном списке приведены в соответствии с настоящим Регламентом.

В рамках сервисных программ возможны следующие способы обработки Заявок: Дистанционно, Удаленно, Выезд.

7.1. Сервисные программы на аппаратную часть АПК

Приоритет Заявки	Описание сервисной программы на аппаратную часть АПК
	Время обслуживания: 9x5
Высокий приоритет	Время реакции: 2fta Время исполнения*: 40ftw При подаче заявки с высоким приоритетом во внерабочее время Исполнителя, ответственный инженер Заказчика уведомляет телефонным звонком на номер Экстренной связи дежурного инженера круглосуточной поддержки Исполнителя о факте подачи заявки с высоким приоритетом.
Средний приоритет	Время реакции: 2ftw Время исполнения*: 80ftw
Низкий приоритет	Время реакции 2ftw Время исполнения*: 120ftw
Ограничения и исключения	* в случае выезда время исполнения не включают в себя время прибытия Ответственного инженера Исполнителя к Заказчику и время, необходимое для доставки КЕ. Время прибытия специалиста к Заказчику: не более 40ftw.

7.2. Сервисные программы на программное обеспечение

Приоритет Заявки	Описание сервисной программы на ПО
	Время обслуживания: 9x5
Высокий приоритет	Время реакции: 2fta Время исполнения*: 40ftw При подаче заявки с высоким приоритетом во внерабочее время Исполнителя, ответственный инженер Заказчика уведомляет телефонным звонком на номер Экстренной связи дежурного инженера круглосуточной поддержки Исполнителя о факте подачи заявки с высоким приоритетом.
Средний приоритет	Время реакции: 2ftw Время исполнения*: 80ftw
Низкий приоритет	Время реакции 2ftw Время исполнения*: 120ftw
Ограничения и исключения	* в случае выезда время исполнения не включают в себя время прибытия Ответственного инженера Исполнителя к Заказчику. Время прибытия специалиста к Заказчику: не более 40ftw.

8. Уполномоченные представители Заказчика и Исполнителя

8.1. Уполномоченные представители Заказчика:

Статус	Фамилия И.О.	Телефон	E-mail
Уполномоченный представитель			
Координатор Договора			

8.2. Уполномоченные представители Исполнителя:

Статус	Фамилия И.О.	Телефон	E-mail
Координатор Договора	Каем В.В.	+7 920 067 64 60	v.kaem@mfisoft.ru

От Исполнителя:

Генеральный директор

_____ А.С. Корсаков
М.П.

От Заказчика:

_____/_____
М.П.