



**Ростелеком
ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ**

Закрытое акционерное общество «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»
ул. Образцова, д. 38, Москва, 127018, Россия Тел. +7(495) 98-000-98, Факс +7(495) 98-000-99
e-mail: office@globus-telecom.ru web: www.globus-telecom.ru

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания Закупочной комиссии
ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»
№2 от 27.01.2017

**ИЗВЕЩЕНИЕ И ДОКУМЕНТАЦИЯ ОБ ОТКРЫТОЙ ЗАКУПКЕ У ЕДИНСТВЕННОГО
ПОСТАВЩИКА (ИСПОЛНИТЕЛЯ, ПОДРЯДЧИКА)**
на оказание услуг по технической поддержке системы технического учета и системы
электронного документооборота

*ДАТА ПУБЛИКАЦИИ ИЗВЕЩЕНИЯ О ЗАКУПКЕ И ДОКУМЕНТАЦИИ О ЗАКУПКЕ
(РАЗМЕЩЕНИЯ НА САЙТАХ): «31» января 2017 года*

Единая информационная система: www.zakupki.gov.ru

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

Содержание

<u>ИЗВЕЩЕНИЕ О ЗАКУПКЕ</u>	3
<u>ДОКУМЕНТАЦИЯ О ЗАКУПКЕ</u>	5
<u>РАЗДЕЛ I. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ</u>	5
<u>РАЗДЕЛ II. ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА</u>	6
<u>2.1. Общие сведения о закупке</u>	6
<u>2.2. Документы, предоставляемые Претендентом</u>	10
<u>2.3. Условия заключения и исполнения договора</u>	122
<u>РАЗДЕЛ III. Техническое задание</u>	14
<u>РАЗДЕЛ IV. Проект договора</u>	15

ИЗВЕЩЕНИЕ О ЗАКУПКЕ

Закрытое акционерное общество (далее – ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ», Заказчик) объявляет о проведении закупки способом - Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) на право заключения договора на оказание услуг по технической поддержке системы технического учета и системы электронного документооборота (Далее по тексту – закупка):

<p>Фирменное наименование, место нахождения, почтовый адрес, адрес электронной почты, номер контактного телефона Заказчика (филиала Заказчика)</p>	<p>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.</p> <p>Документы, предусмотренные настоящей Документацией, подлежат направлению по следующим реквизитам для соответствующего вида корреспонденции: Почтовый адрес: 127018, Россия, г. Москва, ул. Образцова, д.38.</p> <p>Контактное лицо по процедуре Закупки: Шейн Валерий Борисович, тел. 8(495) 980 0069; e-mail: v.shein@globus-telecom.ru</p> <p>Контактное лицо по вопросам Технического задания: 8(495)9801714; 8(495)9800118 (3536) Михаил Татарников E-mail: m.tatarnikov@globus-telecom.ru</p>
<p>Предмет Договора, количество поставляемого товара, объём выполняемых работ, оказываемых услуг</p>	<p>Договор на оказание услуг по технической поддержке системы технического учета и системы электронного документооборота. Количество поставляемого товара, объём выполняемых работ, оказываемых услуг, определены в разделе III «Техническое задание» Документации о закупке</p>
<p>Место условия и сроки (периоды) поставки товара, выполнения работ, оказания услуг</p>	<p>Место, условия и сроки (периоды) поставки товара, выполнения работ, оказания услуг определяются в соответствии с проектом Договора (в разделе IV «Проект договора») и Техническим заданием (в разделе III «Техническое задание») Документации о закупке</p>
<p>Сведения о начальной (максимальной) цене договора</p>	<p>2300000 (два миллиона триста тысяч) рублей 00 копеек, с учетом НДС В том числе НДС (18%) 350848 (триста пятьдесят тысяч восемьсот сорок восемь) рублей 00 копеек</p>
<p>Порядок, место, дата и время начала и окончания срока подачи Заявок на участие в закупке</p>	<p>Не предусмотрено</p>
<p>Место, дата и время открытия доступа к Заявкам</p>	<p>Не предусмотрено</p>
<p>Место и дата рассмотрения Заявок подведения итогов закупки</p>	<p>Рассмотрение проекта Договора (Договоров) и подведение итогов Закупки будет проводиться по адресу: Москва, ул. Образцова, д.38</p> <p>«01» февраля 2017 года</p>
<p>Возможность отказать от проведения закупки</p>	<p>Заказчик вправе отказаться от проведения закупки в любое время её проведения до заключения Договора.</p>

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 [1раздела II «Информационная карта»](#) настоящей 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 Открытой закупке у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) 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 Открытой закупке у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика), которые должны соответствовать содержащимся в настоящей Документации сведениям, и размещённый 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 [браздела II «Информационная карта»](#) настоящей Документации.

[Положение о закупках](#) – Положение о закупках товаров, работ, услуг ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» (редакция 2), утверждённое Советом директоров Общества (Протокол № 182 от 30 октября 2016 г.), размещённое 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)	<p>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.</p> <p>Документы, предусмотренные настоящей Документацией, подлежат направлению по следующим реквизитам для соответствующего вида корреспонденции: Почтовый адрес: 127018, Россия, г. Москва, ул. Образцова, д.38.</p> <p>Контактное лицо по процедуре Закупки: Шеин Валерий Борисович, тел. 8(495) 980 0069; e-mail: v.shein@globus-telecom.ru</p> <p>Контактное лицо по вопросам Технического задания: 8(495)9801714; 8(495)9800118 (3536) Михаил Татарников E-mail: m.tatarnikov@globus-telecom.ru</p>
2.	Фирменное наименование (наименование) для юридического лица, фамилия, имя отчество – для физического лица Претендента	ООО «Наумен консалтинг»
3.	Фактический, почтовый адрес Претендента	115230, г. Москва, Варшавское шоссе, д. 47, корпус 4, этаж 5, блок А
4.	Место и дата рассмотрения предложений Претендента, подведения итогов закупки	<p>Рассмотрение предложения Претендента об условиях исполнения договора и подведение итогов будет проводиться по адресу: Москва, ул. Образцова, д.38 </p> <p>«01» февраля 2017года</p>
5.	Предмет закупки. Предмет Договора, количество поставляемого товара, объем выполняемых работ, оказываемых услуг	<p>Предметом закупки является: Право на заключение следующего договора : на оказание услуг по технической поддержке системы технического учета и системы электронного документооборота Количество поставляемого товара, объем выполняемых работ, оказываемых услуг, определены в разделе III «Техническое задание» Документации о закупке</p>
6.	Сведения о начальной (максимальной) цене договора	<p>2300000 (два миллиона триста тысяч) рублей 00 копеек, с учетом НДС В том числе НДС (18%) 350848 (триста пятьдесят тысяч восемьсот сорок восемь) рублей 00 копеек</p>

№ п/п	Наименование п/п	Содержание п/п										
7.	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										
8.	Требования к Участнику и перечень документов, предоставляемых Претендентом для подтверждения их соответствия установленным требованиям	<p>Общие требования:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="580 483 1541 521">Наименование требования</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="580 521 1541 741">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 data-bbox="580 741 1541 927">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 data-bbox="580 927 1541 1072">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 data-bbox="580 1072 1541 1330">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 data-bbox="580 1330 1541 1630">5. Соответствие участника закупки критериям отнесения к Субъектам МСП, установленным ст. 4 Федерального закона Российской Федерации от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии 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 15 раздела II «Информационная карта» Документации.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="580 1630 1541 1776">6. 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 data-bbox="580 1776 1541 1962">7. 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> </tbody> </table> <p>Дополнительные требования:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="580 2013 1541 2051">Наименование требования</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="580 2051 1541 2089">Специальных документов не требуется</td> </tr> </tbody> </table> <p>Специальные требования:</p>	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. Соответствие участника закупки критериям отнесения к Субъектам МСП, установленным ст. 4 Федерального закона Российской Федерации от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии 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 15 раздела II «Информационная карта» Документации.	6. 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».	7. 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»	Наименование требования	Специальных документов не требуется
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. Соответствие участника закупки критериям отнесения к Субъектам МСП, установленным ст. 4 Федерального закона Российской Федерации от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии 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 15 раздела II «Информационная карта» Документации.												
6. 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».												
7. 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»												
Наименование требования												
Специальных документов не требуется												

№ п/п	Наименование п/п	Содержание п/п
		<p data-bbox="596 248 1516 282">Наименование требования</p> <p data-bbox="596 288 1516 322">Специальных документов не требуется</p> <p data-bbox="596 342 1516 667">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.</p>
9.	Способ закупки и форма закупки	Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика)
10.	Порядок, дата начала и дата окончания срока подачи заявок на участие в закупке	<p data-bbox="596 748 1516 815">Подача, оценка и сопоставление заявок не установлены, также не установлены следующие условия:</p> <ul data-bbox="644 822 1516 891" style="list-style-type: none"> - требования к содержанию, форме, оформлению и составу Заявки,
11.	Порядок оценки и сопоставления Заявок, критерии оценки и сопоставления Заявок, величины значимости этих критериев	<ul data-bbox="644 898 1516 1330" style="list-style-type: none"> - 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.	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, объемам работ, услуг и иные требования, связанные с определением соответствия поставляемого товара, выполняемой работы, оказываемой услуги потребностям	<p data-bbox="596 1337 1516 1404">Приводятся в разделе III «Техническое задание» и разделе IV «Проект Договора» настоящей Документации</p> <p data-bbox="596 1424 1516 1536">Также закупаемые товары (работы, услуги) должны соответствовать следующим требованиям законодательства РФ и Заказчика: [специальных требований законодательства нет.]</p>

№ п/п	Наименование п/п	Содержание п/п
	Заказчика	
13.	Официальный язык закупки	Русский
14.	Валюта закупки	Российский рубль

2.2. Документы, предоставляемые Претендентом

№ п/п	Наименование п/п	Содержание									
15.	Документы, предоставляемые Претендентом на участие в закупке	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="555 333 1543 367">Наименование документа</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="555 367 1543 445">1. предложение об условиях исполнения договора (оформляется в свободной форме, в том числе в форме проекта договора)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 445 1543 958">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)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 958 1543 1328">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</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 1328 1543 1361">4. копии учредительных документов (для юридических лиц)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 1361 1543 1440">5. копия основного документа, удостоверяющего личность, (для физических лиц и индивидуальных предпринимателей)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 1440 1543 2022">6. 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</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="555 2022 1543 2134">Перечень документов, которые не обязательны для предоставления Претендентом, но могут быть дополнительно запрошены Заказчиком:</td> </tr> </tbody> </table>	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. копии учредительных документов (для юридических лиц)	5. копия основного документа, удостоверяющего личность, (для физических лиц и индивидуальных предпринимателей)	6. 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:	
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. копии учредительных документов (для юридических лиц)											
5. копия основного документа, удостоверяющего личность, (для физических лиц и индивидуальных предпринимателей)											
6. 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:											

№ п/п	Наименование п/п	Содержание
		<p>7. 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)</p> <p>8. 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</p> <p>9. 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 завершеного квартала текущего года с подписью руководителя, если имеется, заключение аудиторов за соответствующий отчетный период. Если Претендент применяет упрощенную систему налогообложения, то могут быть представлены копии налоговой декларации с отметкой налогового органа за последние 3 (три) завершённых года.</p> <p>10. копии документов, подтверждающих соответствие товаров, работ, услуг требованиям, установленным в п. 12.2 Информационной карты настоящей Документации</p> <p>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.</p>

2.3. Условия заключения и исполнения договора

№ п/п	Содержание пункта	Информация
16.	Порядок, срок заключения договора по результатам закупки,	<p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Если договор (договоры) не был (не были) одобрен (одобрены) органом управления Заказчика, то закупка признаётся несостоявшейся.</p>
17.	Порядок формирования цены договора	<p>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)</p>
18.	Форма, сроки и порядок оплаты товара, работы, услуги	<p>Определены разделом IV «Проект Договора»</p>
19.	Возможность Заказчика изменить предусмотренные договором количество товаров, объём работ, объём услуг при заключении или в ходе исполнения договора	<p>В текст договора, заключаемого по результатам закупки, по соглашению сторон могут быть внесены следующие изменения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • цена договора может быть снижена без изменения предусмотренных договором количества товаров/ объёма работ, услуг; • количество поставляемого по заключаемому договору товара, объём работ, услуг могут быть изменены не более чем на 20 % (двадцать процентов) от заявленного в настоящей Документации без изменения цены за единицу товара/работ/услуг. При этом цена договора не может быть изменена более, чем на 20% (двадцать процентов) от цены договора, заключенного по результатам Закупки; • иные, изменяющие условия договора в лучшую для Заказчика сторону.
20.	Возможность проведения постквалификации лица	<p>Проведение постквалификации возможно. Порядок проведения постквалификации осуществляется в соответствии с Положением о закупках товаров, работ, услуг ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»</p>

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 «ГОБУС-ТЕЛЕКОМ», утвержденным Советом директоров Общества (Протокол № № 182 от 15 ноября 2016 г.) и действующим законодательством Российской Федерации.

РАЗДЕЛ III. Техническое задание

Оказание услуг по технической поддержке системы технического учета и системы электронного документооборота по спецификациям:

Спецификация №1 к Договору на услуги поддержки информационной системы №1498К/16 от «01» февраля 2017г.

г. Москва

«01» февраля 2017г.

ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Директора по информационным технологиям и инновациям Рыбакова С.Ю., действующего на основании Доверенности № 5 от 01.01.2017г., с одной стороны, и ООО «Наумен консалтинг», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Исполнительного директора Кириченко И.В., действующего на основании Доверенности №НК-185/АА/2 от 24.11.2016г., с другой стороны, подписали настоящую Спецификацию к Договору №1489К/16 от «01» февраля 2017г. о нижеследующем:

Поддерживаемая информационная система (ИС) и состав ИС, Календарный период оказания услуг, Доступный пакет программ поддержки и доступные дополнительные опции, График платежей, Стоимость услуг.

1. Поддерживаемая информационная система, состав ИС

1	Поддерживаемая информационная система	Naumen Inventory v.2.6
2	Количество пользователей системы	15
3	Количество используемых серверов	2
4	Число интеграций с иными системами Заказчика	6

2. Календарный период предоставления услуг

Календарный период	с 01.02.2017г. по 31.01.2018г.
--------------------	--------------------------------

3. Доступные услуги поддержки

Пакет программ поддержки	Первоначальный лимит трудозатрат, часов	Класс обслуживания, с учетом доступной дополнительной временной опции
Основной	20	8*5*2
Дополнительные опции		
Дополнительные опции		Переменные параметры, при наличии
Установка обновлений и исправлений в нерегламентное время		

4. Стоимость услуг

Итого, рублей	1 239 854,40
В том числе НДС 18%, рублей	189 130,33

5. График платежей

	Период оказания услуг поддержки (ДД.ММ.ГГ.)	Дата оплаты услуг заказчиком (до ДД.ММ.ГГ)	Сумма платежа, рублей
1	01.02.2017 - 30.04.2017	10.02.2017г.	309 963,60
2	01.05.2017 - 31.07.2017	10.05.2017г.	309 963,60
3	01.08.2017 - 31.10.2017	10.08.2017г.	309 963,60
4	01.11.2017 - 31.01.2018	10.11.2017г.	309 963,60

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Исполнительный директор
ООО «Наумен консалтинг»_____/Кириченко И.В
М.П.

ЗАКАЗЧИК:

Директор по информационным технологиям и
инновациям
ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»_____/Рыбаков С.Ю./
М.П.

**Спецификация №2
к Договору на услуги поддержки информационной системы №1489К/16
от «01» февраля 2017г.**

г. Москва

«01» февраля 2017г.

ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Директора по информационным технологиям и инновациям Рыбакова С.Ю., действующего на основании Доверенности № 5 от 01.01.2017г., с одной стороны, и

ООО «Наумен консалтинг», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Исполнительного директора Кириченко И.В., действующего на основании Доверенности №НК-185/АА/2 от 24.11.2016г., с другой стороны, подписали настоящую Спецификацию к Договору №1489К/16 от «01» февраля 2017г. о нижеследующем:

Поддерживаемая информационная система (ИС) и состав ИС, Календарный период оказания услуг, Доступный пакет программ поддержки и доступные дополнительные опции, График платежей, Стоимость услуг.

1. Поддерживаемая информационная система, состав ИС

Поддерживаемая информационная система	Naumen DMS
Количество пользователей системы	52
Количество используемых серверов	2
Число интеграций с иными системами клиента	3
Наличие тестового сервера у Заказчика	Да
Наименование прикладного программного обеспечения	Naumen DMS 3.0

2. Календарный период предоставления услуг поддержки

Календарный период предоставления услуг	с 01.02.2017 по 31.01.2018
---	----------------------------

3. Приобретенные услуги поддержки

Пакет программ поддержки	Первоначальный лимит трудозатрат, часов	Класс обслуживания, с учетом приобретения дополнительных временных опции
Основной	20	8*5*2
Дополнительные опции		
Дополнительные опции		Переменные

		параметры, при наличии
	Установка обновлений и исправлений в нерегламентное время	

4. Итоговая стоимость услуг поддержки

Итого, рублей	1 052 777,22
В том числе НДС 18%, рублей	160 593,13

5. График платежей

	Период оказания услуг поддержки (ДД.ММ.ГГ.)	Дата оплаты услуг заказчиком (до ДД.ММ.ГГ)	Сумма платежа, рублей	В том числе НДС, рублей
1	01.02.2017 - 30.04.2017	10.02.2017г.	263 194,30	40 148,28
2	01.05.2017 - 31.07.2017	10.05.2017г.	263 194,30	40 148,28
3	01.08.2017 - 31.10.2017	10.08.2017г.	263 194,30	40 148,28
4	01.11.2017 - 31.01.2018	10.11.2017г.	263 194,30	40 148,28

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Исполнительный директор
ООО «Наумен консалтинг»

_____/Кириченко И.В

М.П.

ЗАКАЗЧИК:

Директор по информационным технологиям
и инновациям

ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»

_____/Рыбаков С.Ю./

М.П.

РАЗДЕЛ IV. Проект договора

Договор №1498К/16

на услуги поддержки информационной системы

г. Москва «01» февраля 2017г.

ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Директора по информационным технологиям и инновациям Рыбакова С.Ю., действующего на основании Доверенности № 5 от 01.01.2017г., с одной стороны, и

ООО «Наумен консалтинг», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Исполнительного директора Кириченко И.В., действующего на основании Доверенности №НК-185/АА/2 от 24.11.2016г., с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **Прикладное Программное Обеспечение** (базовое программное обеспечение, программное обеспечение) - разработанное Исполнителем программное обеспечение, как без внесения каких-либо индивидуальных изменений, дополнений и доработок, так и с внесением в него исполнителем индивидуальных изменений (доработок) для реализации бизнес-процессов Заказчика, или специальных требований Заказчика. Далее – ПО.
- 1.2. **Стороннее программное обеспечение** (сопутствующее программное обеспечение) – программное обеспечение, использованное при создании ИС, разработанное не Исполнителем, и не поддерживаемое Исполнителем, например операционная система, средства управления базами данных, Java машина, и прочее.
- 1.3. **Информационная Система (ИС)** – совместно функционирующие компоненты: прикладное программное обеспечение, разработанное Исполнителем; стороннее программное обеспечение; оборудование, на котором функционирует программное обеспечение; системы и сети передачи данных; необходимые корректные настройки всех перечисленных компонентов. Далее – ИС.
- 1.4. **Внедрение ИС** – установка в соответствии с Техническим заданием, и (или) Системным проектом, ПО и стороннего программного обеспечения на сервер Заказчика, настройка ПО, стороннего программного обеспечения, оборудования, возможно - доработка ПО для реализации индивидуальных бизнес-процессов Заказчика, интеграция с иными системами Заказчика, первичное наполнение данными, Опытная эксплуатация ИС. Исполнитель при оказании услуг поддержки считает, что по завершении этапа Опытной эксплуатации, ИС соответствует заявленным параметрам, за исключением изложенных в протоколе выявленных недостатков.
- 1.5. **Ошибка в прикладном программном обеспечении** – несоответствие поведения программного обеспечения изложенному в документации на программное обеспечение, появление сообщений об ошибках при выполнении документированных действий. Неправильные настройки (включая создание новых отчетов, написания скриптов, создания или изменения деловых процедур) прикладного программного обеспечения, неисправности в сопутствующем программном обеспечении и его настройках, ошибки или неправильные настройки оборудования, линий связи, прочие ошибки, приводящие к появлению ошибок при работе информационной системы, не являются ошибками в прикладном программном обеспечении. Логика работы прикладного программного обеспечения, отличающаяся от предполагаемой Заказчиком и (или) не соответствующая действующим процедурам Заказчика, не является ошибкой в прикладном программном обеспечении.
- 1.6. **Управление инцидентами проблемами** – комплекс действий Исполнителя (процесс) по поддержке информационной системы в исправном состоянии. Включает в себя действия по

устранению инцидентов и проблем в ИС, восстановление работоспособности ИС, устранению выявленных ошибок в прикладном ПО, изменение настроек сопутствующего программного обеспечения и прикладного программного обеспечения для восстановления работоспособности ИС, установку обновлений и исправлений программного обеспечения, локализацию проблем в стороннем программном обеспечении, оборудовании и линиях связи, и иных услуг, не связанных с прикладными функциями информационной системы и изменению возможностей ИС.

- 1.7. **Расширение и изменение возможностей ИС** – комплекс действий Исполнителя (процесс) по развитию и изменению прикладных функций информационной системы, включая предоставление обновлений версий ИС с дополнительными функциональными возможностями, разработку процессов, процедур, новых форм отчетов, написание скриптов, анализ действующих деловых настроек, и планирование их развития. Услуги включают установку решения, и (или) предоставление решения в виде описания последовательности необходимых действий, без установки на сервер Заказчика. Внесение изменений в настройки компонентов ИС, перенос ИС на иное программное обеспечение также являются услугами по изменению возможностей ИС.
- 1.8. **Лимит (баланс) трудозатрат** – трудозатраты Исполнителя, в пределах которых предоставляются услуги процесса «Расширение и изменение возможностей ИС».
- 1.9. **Запрос** - обращение Заказчика к Исполнителю для получения услуг поддержки.
- 1.10. **Приоритет запроса** – классификация запросов по степени влияния изложенной в запросе задачи или проблемы на работоспособность информационной системы Заказчика. Приоритет запроса определяет выделяемые Исполнителем ресурсы для выполнения запроса. Условия и срок выполнения запроса Исполнителем зависят от приоритета запроса.
- 1.11. **Класс обслуживания** - временной период доступности для Заказчика обработки и выполнения запросов в зависимости от приоритета запросов.
- 1.12. **Стандартные рабочие дни** - рабочие дни, установленные действующим законодательством Российской Федерации.
- 1.13. **Стандартные рабочие часы** – с 09 часов до 18 часов Московского времени.
- 1.14. **Рабочие дни** – дни оказания услуг в соответствии с доступным Заказчику классом обслуживания.
- 1.15. **Рабочие часы** – время оказания услуг в течение рабочего дня, в соответствии с доступным классом обслуживания.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 2.1. Исполнитель обязуется в период действия настоящего Договора оказывать Заказчику услуги поддержки информационных систем Заказчика согласно условий, предусмотренных настоящим Договором и приложениями к нему, являющимися неотъемлемой частью настоящего Договора, в соответствии с доступным Заказчику пакету программ поддержки и доступными дополнительными опциями.
- 2.2. Услуги оказываются Исполнителем по согласованным и подписанным представителями обеих Сторон Спецификациям (далее – «Спецификации»), определяющими перечень и состав поддерживаемых ИС, сроки оказания услуг (календарный период), объемы оказываемых услуг, доступные дополнительные опции, доступный лимит трудозатрат, стоимость услуг и другие необходимые условия, и которые после их подписания являются неотъемлемой частью настоящего Договора. **Образец Спецификации приведен в Приложении № 1 к настоящему Договору.** Положения настоящего Договора применяются к каждой Спецификации поскольку в Спецификации прямо не оговорено иное.
- 2.3. Перечень услуг, включенных в доступный пакет программ поддержки и в доступные дополнительные опции, описание и условия оказания услуг поддержки приведены в **Приложении №2** к настоящему Договору.
- 2.4. Заказчик обязуется оплатить доступные услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 3.1. Цена услуг, которые оказывает Исполнитель в течение срока действия настоящего Договора, указывается в соответствующей Спецификации к настоящему Договору. Общая цена договора складывается из сумм всех подписанных обеими сторонами Спецификаций. Цена настоящего Договора является платой за оказание услуг поддержки информационной системы в соответствии с доступным Заказчику пакетом программ поддержки и доступными дополнительными опциями. Неиспользование Заказчиком доступных услуг поддержки, перечисленных в Приложении №2 к настоящему Договору, не является основанием для освобождения Заказчика от оплаты цены настоящего Договора. Под неиспользованием доступного пакета программ поддержки и дополнительных опций для целей настоящего пункта понимается в том числе и отсутствие обращений Заказчика к оказанию конкретных услуг, предусмотренных доступным пакетом программ поддержки.
- 3.2. Оплата услуг в течение срока действия настоящего Договора производится Заказчиком в порядке и сроки по согласованному Сторонами Графику платежей, который содержится в каждой Спецификации, составленной Сторонами для соответствующего календарного периода поддержки.

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 4.1. Запросы от Заказчика на поддержку принимаются только от его уполномоченных представителей. Список уполномоченных представителей Заказчика представляется Заказчиком вместе с подписанным экземпляром Договора. Количество уполномоченных представителей Заказчика не может превышать пяти человек. Форма списка для заполнения приведена в **Приложении №3** к настоящему Договору.
- 4.2. По окончании каждого календарного квартала оказания услуг поддержки Исполнитель предоставляет Заказчику подписанный Исполнителем Акт оказанных услуг по утвержденной сторонами форме в одном экземпляре с приложением счета-фактуры установленного образца, счет на оплату услуг. **Подписание Заказчиком второго экземпляра Акта и возврат его Исполнителю не производится.**
- 4.3. В случае наличия у Заказчика замечаний к оказанным услугам, Заказчик обязан направить Исполнителю письменный перечень замечаний с предполагаемым сроком их устранения за подписью уполномоченного лица в течение 10ти рабочих дней со дня получения Акта оказания услуг. Претензии Заказчика не могут выходить за рамки доступного пакета программ поддержки согласно Спецификации, Регламента оказания услуг поддержки (<http://www.naumen.ru/support/reglament> «Регламент поддержки №2-13») и Описания услуг поддержки (Приложение №2).
- 4.4. В случае неполучения Исполнителем в срок указанный в п.4.3. замечаний к оказанным услугам, услуги за отчетный период считаются оказанными Исполнителем в полном объеме с надлежащим качеством и принятыми Заказчиком.
- 4.5. Замечания к оказанным услугам Заказчик вправе отправить по электронной почте на адрес **support@naumen.ru** с обязательным последующим предоставлением оригинала.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 5.1. За превышение сроков оказания услуг, указанных в **Приложении №2**, Исполнитель выплачивает Заказчику штраф в размере 2 (два) процента от приведенной к ежемесячной стоимости услуг за каждый случай просрочки выполнения запросов более чем на 15 (пятнадцать) процентов установленного времени выполнения запроса, за исключением случаев согласованного Сторонами увеличения срока выполнения.
- 5.2. Суммарный размер штрафа для Исполнителя в период действия настоящего Договора не может превышать 50% стоимости, оказываемых по соответствующей Спецификации к настоящему Договору, услуг.
- 5.3. Штрафные санкции за превышение сроков выполнения запросов не применяются в случаях, если запрос вызван проблемами, связанными с ошибочными действиями специалистов Заказчика неисправностью оборудования и программного обеспечения сторонних производителей и их настройками.

- 5.4. Штрафные санкции за превышение сроков выполнения запросов не применяются в случаях, если время выполнения запросов было увеличено по причине невыполнения Заказчиком условий оплаты согласно пункту 3.2. настоящего договора.
- 5.5. Если Заказчик не исполнит своих обязательств по оплате в соответствии с пунктом 3.2. настоящего договора, то Исполнитель вправе потребовать уплаты Заказчиком штрафа за просрочку платежа в размере 1% от суммы просроченного обязательства за каждый день просрочки, но не более 50% от стоимости услуг по договору.
- 5.6. Заказчик отвечает за достоверность предоставляемой Исполнителю информации, в случае предоставления заведомо недостоверной информации, повлиявшей на оказание услуг по настоящему Договору, или при непредоставлении затребованной Исполнителем информации, или при невыполнении рекомендованных Исполнителем действий, Заказчик лишается права предъявлять претензии Исполнителю по оказанным услугам.
- 5.7. В случае виновного нарушения обязательства ответственность Исполнителя по Договору ограничивается возмещением причиненного Заказчику реального документально подтвержденного ущерба в пределах стоимости объема услуг, не оказанных ему за указанный период, упущенная выгода возмещению не подлежит.
- 5.8. Положения настоящего Договора, предусматривающие уплату штрафных санкций, вступают в силу с момента предъявления Стороне, нарушившей условия Договора, письменного требования о начислении и уплате штрафных санкций Стороной, чье право было нарушено.
- 5.9. Во все иных случаях, не предусмотренных настоящим Договором, за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору виновная Сторона несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.
- 5.10. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если ненадлежащее исполнение Сторонами обязанностей явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (согласно действующему законодательству РФ), которые начались после заключения Договора. Срок уведомления об указанных обстоятельствах – 14 (четырнадцать) календарных дней со дня начала и окончания их действия. Незвещение или несвоевременное извещение об обстоятельствах непреодолимой силы, лишает соответствующую Сторону права на освобождение от ответственности за неисполнение обязательств по настоящему Договору.
- 5.11. Если обстоятельства непреодолимой силы длятся более 2 (двух) месяцев, каждая Сторона имеет право досрочно расторгнуть настоящий Договор, в этом случае ни одна из Сторон не обязана возмещать возникшие убытки другой Стороне.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ

- 6.1. Настоящий договор вступает в силу после его подписания последней из Сторон с даты указанной на первой странице Договора и действует до «31» января 2018г. Соответствующая Спецификация вступает в силу с момента ее подписания Сторонами и действует до полного выполнения Сторонами своих обязательств по ней, при этом прекращение действие Договора не прекращает неисполненных обязательств Сторон по соответствующей Спецификации.
- 6.2. Продление срока действия Договора осуществляется на основании Дополнительного соглашения.
- 6.3. Изменение конфигурации и состава поддерживаемого программного обеспечения (приобретение Заказчиком дополнительных лицензий, программных модулей и т.д.), указанного в соответствующей Спецификации, за исключением изменения версии поддерживаемого программного обеспечения в рамках второй, третьей или четвертой цифры, оформляется Дополнительным соглашением и влечет изменение цены Договора. Дальнейшее оказание услуг по настоящему Договору осуществляется только на основании заключенного Сторонами Дополнительного соглашения, учитывающего изменения в составе программного обеспечения.

- 6.4. Заказчик имеет право до истечения календарного срока поддержки отказаться от исполнения настоящего Договора путем направления не менее чем за 30 (Тридцать) календарных дней соответствующего письменного уведомления на почтовый адрес Исполнителя.
- 6.5. Настоящий Договор может быть расторгнут:
- по взаимному письменному соглашению Сторон;
 - в одностороннем порядке Заказчиком при условии соблюдения условий п.6.4. настоящего Договора и оплаты услуг Исполнителя на дату расторжения договора. При этом Стороны проводят сверку взаиморасчетов путем подписания Акта сверки, излишне перечисленные Заказчиком денежные средства подлежат возврату;
 - в одностороннем порядке Исполнителем в случае существенного нарушения Заказчиком порядка оплаты (более чем на 30 календарных дней), предусмотренного разделом 3 настоящего Договора, путем направления Заказчику письменного уведомления не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до даты расторжения;
 - в одностороннем порядке Исполнителем при отказе Заказчика от подписания Дополнительного соглашения согласно условиям п. 6.3. настоящего Договора, под отказом от подписания понимается отсутствие подписи Заказчика на Дополнительном соглашении и/или отсутствие письменного отказа Заказчика от подписания соглашения в течение 14 (Четырнадцати) календарных дней с даты направления указанного Дополнительного соглашения Исполнителем Заказчику.

7. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 7.1. Настоящий Договор составлен на русском языке в двух идентичных экземплярах, по одному экземпляру для каждой Стороны. Каждый экземпляр имеет равную юридическую силу.
- 7.2. Все приложения, упомянутые в настоящем Договоре, являются его неотъемлемыми частями.
- 7.3. Настоящий договор может быть изменен и/или дополнен по взаимному согласию Сторон. Изменения и дополнения к настоящему Договору будут действительны лишь в том случае, если они совершены в письменной форме и подписаны договаривающимися Сторонами.
- 7.4. Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц для оказания услуг по настоящему Договору без письменного разрешения Заказчика.
- 7.5. Исполнитель несет ответственность за ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору лицами, которым Исполнитель передал исполнение в соответствии с пунктом 7.4. настоящего договора.
- 7.6. В случае возникновения споров и/или разногласий, вытекающих из настоящего Договора, Стороны принимают все меры к их разрешению путем проведения переговоров. Срок ответа на претензию – 30 календарных дней, со дня получения претензии.
- 7.7. Если сторонам не удастся разрешить споры и/или разногласия путем переговоров, то такие споры и/или разногласия будут решаться в Арбитражном Суде г. Москвы.
- 7.8. Стороны признают юридическую силу документов, переданных по факсу, а также документов, отправленных на (с) электронных почтовых адресов лиц, указанных в Приложении №3 или посредством отправки на электронный адрес, указанный в п.4.5. с последующим обязательным предоставлением оригиналов. Требование о предоставлении оригиналов не относится к обмену информацией при предоставлении конкретных услуг из доступного пакета программ поддержки.

Приложения:

К настоящему Договору прилагаются и являются его неотъемлемыми частями:

Приложение №1. Форма Спецификации.

Приложение №2. Перечень, Описание и условия оказания услуг поддержки.

Приложение №3. Список уполномоченных представителей ЗАКАЗЧИКА.

Приложение №4. Форма Акта оказанных услуг.

8. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Полное название организации:	ООО «Наумен консалтинг»
ИНН/КПП:	7725507256/772601001
Юридический адрес:	115230, г. Москва, Варшавское шоссе, д.46 стр.29, офис 17/4
Почтовый адрес:	115230, г. Москва, Варшавское шоссе, д.47, корпус 4, этаж 5, блок А
Телефон:	(495) 783-02-87
Факс:	(495) 783-02-87
Email:	support@naumen.ru
Расчетный счет:	40702810900000014604
Банк (с указанием города):	ВТБ 24 (ПАО), г. Москва
БИК:	044525716
Корреспондентский счет:	30101810100000000716
ОКПО	72758412
ОКТМО	45920000
ОГРН	1047796228622

ЗАКАЗЧИК:

Полное название организации:	ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»
ИНН/КПП:	7715227394/771501001
Юридический адрес:	127018, Москва, ул. Образцова, д. 38
Почтовый адрес:	127018, Москва, ул. Образцова, д. 38

Телефон:	(495) 980-00-98
Факс:	(495) 980-00-99
Email:	m.tatarnikov@globus-telecom.ru
Расчетный счет:	40702810900000003949
БИК:	044525848
Банк (с указанием города):	ОАО АКБ «Связь банк», г. Москва
Корреспондентский счет:	30101810900000000848

9. ПОДПИСИ СТОРОН

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Исполнительный директор

ООО «Наумен консалтинг»

ЗАКАЗЧИК:

Директор по информационным
технологиям и инновациям

ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»

_____/Кириченко И.В./

_____/Рыбаков С.Ю./

Порядок подачи и выполнения запросов на поддержку указан в **Регламенте оказания услуг поддержки**, опубликованном по адресу(<http://www.naumen.ru/support/reglament> «Регламент поддержки №2-13»). Исполнитель имеет право вносить изменения в регламент с уведомлением уполномоченных представителей Заказчика по электронной почте.

Подпись ЗАКАЗЧИКА

_____ / _____ /

ФОРМА СПЕЦИФИКАЦИИ (ОБРАЗЕЦ)

Спецификация № _____

к Договору на услуги поддержки информационной системы № ____ от «_____» _____
20__г.

г. _____ «_____»
_____ 20__г.

_____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и

ООО «Наумен консалтинг», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, подписали настоящую Спецификацию к Договору № _____ от «_____» _____ 20XXг. о нижеследующем:

Поддерживаемая информационная система (ИС) и состав ИС, Календарный период оказания услуг, Доступный пакет программ поддержки и доступные дополнительные опции, График платежей, Стоимость услуг.

1. Поддерживаемая информационная система, состав ИС		
1	Поддерживаемая информационная система	
2	Количество пользователей системы	_____
3	Количество используемых серверов	_____
4	Число интеграций с иными системами Заказчика	1
5	Наличие тестового сервера у Заказчика	Нет
6	Наименование прикладного программного обеспечения	

2.	Календарный период оказания услуг			
	Календарный период			
3.	Доступный пакет программ поддержки			
	Пакет программ поддержки	Первоначальный лимит трудоуслуг, часов	Класс обслуживания, с учетом доступной дополнительной временной опции	
	Основной	—	—	
	Дополнительные опции			
	Дополнительные опции		Переменные параметры, при наличии	
	Класс обслуживания 12*7*2 24*7*2		12*7*2	
	
	Актуализация программного обеспечения			
	Программное обеспечение	Период актуализации, месяцев		
	Программное обеспечение Oracle			
	Прикладное программное обеспечение			
4.	Стоимость услуг			
	Итого, рублей			
	В том числе НДС 18%, рублей			
5.	График платежей			
	Период оказания услуг поддержки (ДД.ММ.ГГ.)	Дата оплаты услуг заказчиком (до ДД.ММ.ГГ)	Сумма платежа, рублей	
	1			
	2			
	3			
	4			

ИСПОЛНИТЕЛЬ:	ЗАКАЗЧИК:
_____	_____
ООО "Наумен консалтинг»	ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»
_____ / _____ /	_____ / _____ /

ФОРМА СПЕЦИФИКАЦИИ СОГЛАСОВАНА:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Исполнительный директор

ООО «Наумен консалтинг»

_____ /Кириченко И.В./

ЗАКАЗЧИК:

Директор по информационным
технологиям и инновациям

ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»

_____ /Рыбаков С.Ю./

от «01» февраля 2017г.

Перечень, описание и условия оказания услуг поддержки по доступному пакету программ поддержки и доступным дополнительным опциям

Перечень услуг, включенных в пакет программ поддержки «Основной»:

Управление инцидентами и проблемами	
Восстановление работоспособности ИС, устранение инцидентов и проблем в ИС	+
Установка обновлений и исправлений версий прикладного программного обеспечения	+
Предоставление доступа к базе знаний, содержащей статьи по порядку поиска и устранению инцидентов и проблем в ИС	+
Предоставление обновлений и исправлений версий прикладного программного обеспечения с устраненными выявленными ошибками	+
Устранение инцидентов и проблем в ИС, вызванных действиями сотрудников Заказчика	+
Локализация инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибками или настройками в стороннем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи	+
Анализ причин инцидентов и проблем в ИС с предоставлением отчета	+
Администрирование СУБД	—
Проактивный контроль работоспособности ИС	—
Проактивное администрирование СУБД	—
Расширение и изменение возможностей информационной системы	
Предоставление обновлений версий прикладного программного обеспечения с дополнительными функциями	+
Предоставление доступа к постоянно пополняемой базе знаний, содержащей статьи по методам реализации изменений	+
Разработка изменений функций и настроек ИС, без изучения процессов и настроек, реализованных в ИС#	+
Разработка решений по изменению настроек ИС, с анализом текущих настроек ИС #	+
Разработка отчетов с анализом текущих настроек системы #	+
Разработка скриптов, конфигураций импорта, с анализом текущих настроек системы #	+
Изменение технических настроек программного обеспечения ИС #	+
Перенос ИС на иное аппаратное обеспечение #	+

Проверка корректности выполнения функции или функций системы, по запросу #	+
Управление проектом поддержки информационных систем	
Прием и обработка запросов на поддержку, документирование истории выполнения запросов	+
Предоставление доступа в личный кабинет заказчика в информационной системе управления запросами	+
Предоставление доступа к автоматизированным отчетам в информационной системе управления запросами	+
Предоставление периодических отчетов и отчетов по требованию о ходе выполнения проекта поддержки	—

Примечание:

+ включено в состав пакета «Основной»

— не предоставляется в составе пакета «Основной»

предоставляется в рамках лимита трудозатрат

Описание и условия предоставления доступных услуг поддержки, включая дополнительные опции**1. Включенные в состав пакета «Основной»:****1.1. Восстановление работоспособности ИС, устранение инцидентов и проблем в ИС**

Исполнитель обеспечивает:

1.1.1. восстановление работоспособности ИС в фиксированные сроки в соответствии с классом обслуживания и системой приоритетов;

1.1.2. устранение возникающих в ИС инцидентов и (или) проблем в фиксированные сроки в соответствии с классом обслуживания и системой приоритетов.

Условия предоставления:

1.1.3. классы обслуживания, сроки выполнения запросов в зависимости от класса обслуживания, и система приоритетов описаны в разделе «Период и сроки выполнения запросов» настоящего приложения;

1.1.4. в случае если неработоспособность ИС, инцидент или проблема в ИС вызваны неправильными или ошибочными действиями сотрудников заказчиков, или ошибками в сопутствующем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи и их настройками, исполнитель восстанавливает работоспособность ИС в соответствии с условиями предоставления услуг «Устранение инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибочными действиями сотрудников заказчика», «Локализация инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибками или настройками в стороннем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи».

1.2. Предоставление обновлений и исправлений версий прикладного программного обеспечения с устраненными выявленными ошибками и дополнительными функциональными возможностями

Исполнитель обеспечивает:

- 1.2.1. предоставление обновленных версий (upgrades) программного обеспечения с новыми функциональными возможностями и устраненными выявленными ошибками по мере их выпуска, с неизменной первой значащей цифрой в номере версии;
- 1.2.2. предоставление обновлений версий (updates) программного обеспечения с незначительными новыми функциональными возможностями и устраненными выявленными ошибками, по мере их выпуска, с неизменной первой значащей цифрой в номере версии;
- 1.2.3. предоставление исправлений (patches), содержащих исправления критичных выявленных ошибок, в рамках версии с неизменной первой значащей цифрой;
- 1.2.4. включение в предоставляемые обновления и исправления версий выполненных ранее индивидуальных доработок прикладного программного обеспечения;
- 1.2.5. хранение выполненных ранее индивидуальных доработок для включения в состав обновленной версии.

Условия предоставления:

- 1.2.6. обновленные версии, обновления и исправления версий программного обеспечения предоставляется в рамках версии с неизменной первой значащей цифрой;
- 1.2.7. исполнитель при предоставлении обновленных версий, обновлений и исправлений версий учитывает только выполненные исполнителем доработки;
- 1.2.8. координация работ по получению обновлений у производителя программного обеспечения, и установка обновлений осуществляется исполнителем.

1.3. Установка обновлений версий и исправлений прикладного программного обеспечения

Исполнитель обеспечивает:

- 1.3.1. установку обновлений и исправлений версий прикладного программного обеспечения на тестовый сервер заказчика (при наличии);
- 1.3.2. установку обновлений и исправлений версий прикладного программного обеспечения на рабочий сервер Заказчика.

Условия предоставления:

- 1.3.3. услуги предоставляются Исполнителем без учета трудозатрат по установке младших обновлений (с неизменным текущим номером версии, указанным в спецификации). Установка Исполнителем более старших версий (с изменением второй цифры в текущем номере версии) производится за счет лимита трудозатрат в рамках процесса “Расширение и изменение возможностей информационной системы” после предварительного согласования времени, сроков выполнения и объема трудозатрат;
- 1.3.4. для пакета «Основной» предоставляется не чаще, чем восемь раз в год;
- 1.3.5. время выполнения, дата выполнения согласовывается предварительно;
- 1.3.6. координация действий по получению обновлений от производителя программного обеспечения проводится Исполнителем.

Время предоставления услуги установки обновлений:

Класс обслуживания*	Дни предоставления услуги	Часы предоставления услуги	Среднее время выполнения установки обновления	Примечание
8*5*2	Стандартные рабочие дни	09:00-18:00 МСК	2 часа	Время начала выполнения обновления и время окончания выполнения обновления не должны выходить за
12*7*2	Стандартные рабочие дни	06:00-21:00 МСК	2 часа	

24*7*2	Ежедневно	06:00-21:00 МСК	2 часа	рамки установленных часов предоставления услуги.
--------	-----------	--------------------	--------	--

*Класс обслуживания для пакета «Основной» по умолчанию 8*5*2, иные классы обслуживания предоставляются при доступности соответствующей дополнительной опции.

1.4. Устранение инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибочными действиями сотрудников Заказчика

Данная услуга предусматривает:

- 1.1.5. восстановление работоспособности ИС, устранение инцидентов и проблем в ИС, связанных с неправильными, или ошибочными действиями сотрудников Заказчика, в фиксированные сроки в соответствии с системой приоритетов и доступным классом обслуживания.

Условия предоставления:

- 1.4.1. услуга предполагает удаление или исключение неправильно выполненных сотрудниками Заказчика действий, для обеспечения работоспособности ИС. Разработка и применение правильных решений, вместо ошибочно выполненных сотрудниками Заказчика, производится в рамках услуг процесса «Расширение и изменение функций ИС»;
- 1.4.2. услуга не распространяется на информацию, хранящуюся и обрабатываемую в ИС;
- 1.4.3. сохранность информации от потери обеспечивает Заказчик, путём выполнения операции резервного копирования и восстановления данных;
- 1.4.4. классы обслуживания, сроки выполнения запросов в зависимости от класса обслуживания, и система приоритетов описаны в разделе «Период и сроки выполнения запросов» настоящего приложения.

1.5. Локализация инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибками или настройками в стороннем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи

Исполнитель при предоставлении услуги обеспечивает:

- 1.5.1. диагностику и локализацию места возникновения инцидента, или причин, вызвавших инцидент;
- 1.5.2. в случае, если инцидент или проблема вызваны ошибками в сопутствующем программном обеспечении (операционная система, СУБД, WEB сервер, и прочие), и (или) их настройками, а также неисправностью аппаратного обеспечения и линий связи, определяет принадлежность инцидента к одному из указанных компонентов ИС;
- 1.5.3. доставку Заказчику информации о принадлежности инцидента к сопутствующему программному обеспечению, оборудованию или линиям связи.

Условия предоставления:

- 1.5.4. устранение инцидентов, при наличии технической возможности, производится Исполнителем в рамках процесса «Расширение и изменение функций ИС»;
- 1.5.5. классы обслуживания, сроки выполнения запросов в зависимости от класса обслуживания, и система приоритетов описаны в разделе «Период и сроки выполнения запросов» настоящего приложения;

1.6. Анализ причин инцидентов и проблем в ИС с предоставлением отчета

Исполнитель в рамках услуги обеспечивает:

- 1.6.1. анализ причин возникновения инцидентов и проблем, устраненных при предоставлении соответствующих услуг;

- 1.6.2. предоставление заказчику краткого отчета о выявленных причинах инцидента, и предпринятых для устранения действиях.

Условия выполнения:

- 1.6.3. отчет предоставляется в рамках выполнения запроса по устранению инцидента в фиксированные сроки в соответствии с классом обслуживания и текущим приоритетом запроса.

1.7. Предоставление доступа к постоянно пополняемой базе знаний

Исполнитель предоставляет:

- 1.7.1. круглосуточный доступ к базе знаний по методам определения причин инцидентов и устранения инцидентов и проблем в информационной системе, методам восстановления работоспособности информационной системы;
- 1.7.2. круглосуточный доступ к базе знаний по внесению изменений и расширению возможностей информационной системы – созданию новых отчетов, изменению или созданию новых деловых процедур, изменению настроек сопутствующего программного обеспечения.

Условия предоставления:

- 1.7.3. Исполнитель имеет право вместо предоставления доступа к базе знаний, или дополнительно к предоставлению доступа к базе знаний, для отдельных программных продуктов оказывать консультации по возможностям прикладного программного обеспечения. Консультации оказываются только в пределах содержащейся в документации к программному обеспечению информации. Консультации не предполагают ответов на вопросы «как...», «почему...», разработку решения проблем и (или) задач, изучения состава, конфигурации и функций информационной системы Заказчика, написания скриптов, сценариев изменения функций и настроек информационной системы и (или) описания порядка выполнения этих действий, изучения любых действий Заказчика, обучения сотрудников Заказчика.

1.8. Разработка решений по изменению настроек ИС, с анализом текущих настроек ИС Разработка отчетов с анализом текущих настроек системы

Разработка скриптов, конфигураций импорта, с анализом текущих настроек системы

Исполнитель в рамках услуги, на основании запроса Заказчика, обеспечивает:

- 1.8.1. предварительный аудит действующих настроек и процедур ИС, определение возможности выполнения, выполнение запроса и доставку решения Заказчику;

Условия предоставления:

- 1.8.2. решение может быть, как установлено на сервер заказчика исполнителем, так и предоставлено в виде текстов скриптов, описания плана действий и(или) шагов по изменению настроек;
- 1.8.3. предоставление услуги лимитировано трудозатратами исполнителя. Подробнее о лимите предоставления услуг по процессу «Расширение и изменение функций ИС» изложено в главе настоящего приложения «учет трудозатрат при предоставлении услуг»;
- 1.8.4. время выполнения согласовывается дополнительно.

1.9. Изменение технических настроек программного обеспечения ИС

Исполнитель обеспечивает:

- 1.9.1. изменение технических настроек программного обеспечения ИС, связанных с взаимодействием с сопутствующим программным обеспечением и оборудованием ИС;

- 1.9.2. изменение технических настроек сопутствующего программным обеспечением ИС, например, настроек используемого системой веб-сервера, параметров Java- машины, и прочих.

Условия предоставления:

- 1.9.3. предоставление услуги лимитировано трудозатратами Исполнителя. Подробнее о лимите предоставления услуг по процессу «Расширение и изменение функций ИС» изложено в главе настоящего приложения «учет трудозатрат при предоставлении услуг».

1.10. Перенос ИС на иное аппаратное обеспечение

Исполнитель обеспечивает:

- 1.10.1. перенос ИС на новое аппаратное обеспечение заказчика по запросу Заказчика.

Условия предоставления услуги:

- 1.10.2. предоставление услуги лимитировано трудозатратами исполнителя. Подробнее о лимите предоставления услуг по процессу «Расширение и изменение функций ИС» изложено в главе настоящего приложения «учет трудозатрат при предоставлении услуг».

1.11. Проверка корректности выполнения отдельной функции системы.

Исполнитель по запросу Заказчика обеспечивает:

- 1.11.1. проверку корректности выполнения одной или нескольких функций ИС, с изучением текущих настроек ИС, анализом действий сотрудников Заказчика, изучением лог-файлов и иной необходимой информации;

- 1.11.2. предоставление краткого отчет о результатах проверки, в рамках запроса на проведение анализа.

Условия предоставления услуги:

- 1.11.3. предоставление услуги лимитировано трудозатратами Исполнителя. Подробнее о лимите предоставления услуг по процессу «Расширение и изменение функций ИС» изложено в главе настоящего приложения «учет трудозатрат при предоставлении услуг».

1.12. Прием и обработка запросов на поддержку, документирование истории выполнения запросов

Исполнитель обеспечивает прием запросов на поддержку по указанным в регламенте каналам связи, обработку и диспетчеризацию запросов, документирование процесса выполнения запросов.

1.13. Предоставление доступа в личный кабинет заказчика в информационной системе управления запросами

Исполнитель предоставляет круглосуточный доступ Заказчику в личный кабинет ИС управления запросами.

2. Период и сроки выполнения запросов

- 2.1. Для пакета «Основной», если не приобреталась повышающая класс обслуживания опция, установлен класс обслуживания – в стандартные рабочие дни с 09 до 18 часов Московского времени (8*5*2).

Класс обслуживания*	Приоритет запроса	Период приема запроса	Период обработки запроса	Период выполнения запроса	Время реакции на запрос, рабочих часов	Время на выполнение запроса, не более

8*5*2	1	8*5, 09:00- 18:00 МСК	8*5, 09:00- 18:00 МСК	8*5, 09:00- 18:00 МСК	0,3	2 часа
	2	8*5, 09:00- 18:00 МСК	8*5, 09:00- 18:00 МСК	8*5, 09:00- 18:00 МСК	0,3	4 часа
	3	8*5, 09:00- 18:00 МСК	8*5, 09:00- 18:00 МСК	8*5, 09:00- 18:00 МСК	2	3 рабочих дня
	4	8*5, 09:00- 18:00 МСК	8*5, 09:00- 18:00 МСК	8*5, 09:00- 18:00 МСК	2	10 рабочих дней

***Примечание:** Первая цифра обозначения класса обслуживания – рабочие часы предоставления и выполнения услуг, вторая цифра – количество рабочих дни (в неделю) предоставления услуг, третья – время выполнения запросов с первым приоритетом, рабочих часов.

Условия применения:

- 2.2. по согласованию с Заказчиком время предоставления решения может быть увеличено;
- 2.3. время ожидания действий Заказчика по выполнению рекомендованных Исполнителем действий, время получения дополнительной информации от Заказчика по требованию Исполнителя, время ожидания установки обновлений на сервер Заказчика, время подтверждения Заказчиком выполнения запросов не входят во время на выполнение запроса;
- 2.4. при не предоставлении Заказчиком удаленного доступа к системе время на выполнения запросов может быть увеличено;
- 2.5. время на выполнение запросов в случае невыполнения Заказчиком обязательств по оплате, увеличивается на время от даты поступления запроса до даты погашения Заказчиком задолженности по оплате;
- 2.6. при локализации проблем, связанных с неправильной эксплуатацией Системы Заказчиком, неисправностью оборудования и программного обеспечения сторонних производителей и их настройками время на выполнения запроса может быть увеличено;
- 2.7. при выявлении ошибки в прикладном программном обеспечении, Исполнитель в период и в сроки, установленные приобретенным классом обслуживания, производит локализацию инцидента или проблемы, если из описания найденных ошибок следует, что они обусловлены ошибкой в программном обеспечении, предоставляет заказчику временное решение (при приоритете 1 и 2), формирует требование производителю прикладного программного обеспечения на устранение ошибки. Производитель прикладного программного обеспечения устраняет выявленную ошибку в течение 20 стандартных рабочих дней. Исправление ошибки включается в очередное обновление версии программного обеспечения.

2.8. Приоритеты запросов:

- Приоритет 1. Система полностью неработоспособна
- Приоритет 2. Значительная часть функций системы не выполняется, или наблюдается существенное снижение производительности Системы в целом
- Приоритет 3. Снижение производительности системы, неработоспособность одной или нескольких функций системы.
- Приоритет 4. Услуги по внесению изменений в ИС, установка обновлений и исправлений, и иные услуги, требующие планирования и предварительного согласования сроков выполнения

3. Услуги, оказываемые при доступности дополнительных опций

3.1. Опция «Установка обновлений и исправлений версий в нерегламентное время»

Опция предусматривает предоставление услуги по установке обновления в следующие дни и часы:

Дни предоставления услуги	часы предоставления услуги	Среднее время выполнения установки обновления	Примечание
Стандартные рабочие дни	06:00-21:00 МСК	2 часа	Время начала выполнения обновления и время окончания выполнения обновления не должны выходить за рамки установленных часов предоставления услуги.

Дата и время выполнения согласовываются с заказчиком.

4. Учет трудозатрат при предоставлении услуг, пакет «Основной»

- 4.1. Учет трудозатрат при предоставлении услуг процесса «Управления инцидентами и проблемами» не производится.
- 4.2. Учет трудозатрат при предоставлении услуг процесса «Управления проектом поддержки ИС» не производится.
- 4.3. При предоставлении услуг процесса «Расширение и изменение возможностей ИС», Исполнитель учитывает все трудозатраты, за исключением трудозатрат по услугам:
 - 4.3.1. Предоставление обновлений версий прикладного программного обеспечения с дополнительными функциями
 - 4.3.2. Предоставление доступа к постоянно пополняемой базе знаний, содержащей статьи по методам реализации изменений
- 4.4. Учет трудозатрат по дополнительным опциям к пакету программ Основной не производится, за исключением опции:
 - 4.4.1. Выполнение заказных доработок прикладного программного обеспечения, при предоставлении услуг по которой трудозатраты учитываются.
- 4.5. Предоставление услуг, трудозатраты по которым учитываются, ограничены приобретаемым Заказчиком объемом (балансом) трудозатрат. Необходимый объем трудозатрат возможно приобрести как при заключении договора поддержки, так и пополнить в любой период действия договора поддержки.
- 4.6. Услуги, трудозатраты по которым учитываются, предоставляются только при положительном балансе трудозатрат. Все иные услуги, предусмотренные пакетом программ поддержки, предоставляются при любом балансе трудозатрат. Предоставление услуг, трудозатраты по которым учитываются, сопровождается списанием затраченных на выполнение трудозатрат из баланса трудозатрат.
- 4.7. Исполнитель выполняет запросы трудоемкостью не более 2 часов без согласования трудозатрат с Заказчиком, при больших предполагаемых, или рассчитанных трудозатратах Исполнитель выполняет процесс согласования, при наличии возможности определения необходимых трудозатрат. Минимальное учитываемое время на выполнение одного запроса 30 минут.
- 4.8. Приобрести дополнительные часы работы исполнителя возможно в любой период времени, в том числе при покупке пакета.
- 4.9. Исполнитель имеет право, для упрощения расчета и отображения учитываемых трудозатрат, использовать вместо учитываемых трудозатрат специальную единицу – балл. 8 баллов соответствуют 1 часу учитываемых трудозатрат.
- 4.10. Неиспользованные в период действия договора трудозатраты переносятся на следующий период при продлении договора поддержки, или на новый договор.

5. Прочие условия

5.1. При невыполнении Заказчиком обязательств по оплате, время выполнения всех запросов увеличивается на время невыполнения Заказчиком обязательств по оплате, оказание иных услуг, включая услуги по дополнительным опциям, увеличивается на время, требуемое Заказчику для исполнения обязательств по оплате.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Исполнительный директор

ООО «Наумен консалтинг»

ЗАКАЗЧИК:

Директор по информационным
технологиям и инновациям

ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»

_____/Кириченко И.В./

_____/Рыбаков С.Ю./

Приложение № 3 к Договору №1498К/16

от «01» февраля 2017г.

Утверждаю:

_____ / _____ /

руководитель ЗАКАЗЧИКА

МП

**Список уполномоченных представителей Заказчика*.
ЗАПОЛНЯЕТСЯ ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

1. Уполномоченные представители Заказчика, имеющие право подавать запросы на поддержку ИС _____

№	Ф. И.О.	Должность	Телефон	Адрес электронной почты
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

2. Уполномоченные представители Заказчика, имеющие право подавать запросы на поддержку ИС _____

№	Ф. И.О.	Должность	Телефон	Адрес электронной почты
1.				

2.				
3.				
4.				
5.				

3. ...

*При изменениях в списке уполномоченных представителей Заказчик в течение одного рабочего дня сообщает Исполнителю о произведенных изменениях.

ФОРМА АКТА ОКАЗАННЫХ УСЛУГ (ОБРАЗЕЦ)

АКТ № ____ / ____

оказанных услуг

по Договору № ____ / 0 ____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

г. _____

« ____ » _____ 20 ____ г.

1. Исполнителем ООО «Наумен консалтинг» оказаны Заказчику _____ в рамках заключенного Договора на оказание услуг поддержки № ____ от ____ услуги по поддержке за период с _____ по _____ в следующем объеме:

№ п/п	Наименование услуг и указание периода оказания услуг	Сумма, руб.
1.	Услуги поддержки информационной системы « ____ » в период с ..по ...	
2.	...	
ИТОГО, руб.:		
В том числе НДС 18%, руб.:		

2. Заказчиком перечислен аванс в сумме _____ руб. Подлежит оплате _____ руб.

3. При отсутствии письменных замечаний Заказчика услуги поддержки за отчетный период оказаны с надлежащим качеством и являются соответствующими условиям заключенного сторонами Договора.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ФОРМА УТВЕРЖДЕНА:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Исполнительный директор

ООО «Наумен консалтинг»

ЗАКАЗЧИК:

**Директор по информационным
технологиям и инновациям**

ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»

_____ /Кириченко И.В./

_____ /Рыбаков С.Ю./