



**Ростелеком
ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ**

Закрывтое 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»
№ 9 от 22.03.2018

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

на право заключения договора на поставку оборудования производителя ООО "С-Терра
СиЭсПи"

*ДАТА ПУБЛИКАЦИИ ИЗВЕЩЕНИЯ О ЗАКУПКЕ И ДОКУМЕНТАЦИИ О ЗАКУПКЕ
(РАЗМЕЩЕНИЯ НА САЙТАХ): «23» марта 2018 года*

Единая информационная система: www.zakupki.gov.ru

Официальный сайт ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»:

www.globus-telecom.ru

2018

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 поставку оборудования производителя ООО"С-Терра СиЭсПи" (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. 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: Погорелов Александр Сергеевич a.pogorelov@globus-telecom.ru тел. 8(495) 980 0098
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	Договор на поставку оборудования производителя ООО"С-Терра СиЭсПи" Количество поставляемого товара, объем выполняемых работ, оказываемых услуг, определены в разделе III «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 IV «Проект договора») и Техническим заданием (в разделе III«Техническое задание») Документации о закупке
Сведения о начальной (максимальной) цене договора	8 443 344,00 (Восемь миллионов четыреста сорок три тысячи триста сорок четыре) рубля 00 копеек, включая НДС 18% - 1 287 967,73 (Один миллион двести восемьдесят семь тысяч девятьсот шестьдесят семь) рублей 73 копейки.
Порядок, место, дата и время начала и окончания срока подачи Заявок на участие в закупке	Не предусмотрено

Место, дата и время открытия доступа к Заявкам	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 «26» 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 1 [раздела 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 6 [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	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: Погорелов Александр Сергеевич a.pogorelov@globus-telecom.ru тел. 8(495) 980 0098
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 «С-Терра СиЭсПи»
4.	Фактический, почтовый адрес Претендента	ИНН/КПП 7735607443/773501001; ОГРН: 1037735021774 Юридический адрес: 124498 г. Москва, г. Зеленоград, Георгиевский проспект, дом 5, пом.І, ком.33 Почтовый адрес: 124498, г. Москва, г.Зеленоград, Георгиевский проспект, дом 5, пом.І, ком.33
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 «26» марта 2018 года
6.	Предмет закупки.	Предметом закупки является:

№ п/п	Наименование п/п	Содержание п/п								
	Предмет Договора, количество поставляемого товара, объём выполняемых работ, оказываемых услуг	Право на заключение следующего договора : поставка оборудования производителя ООО"С-Терра СиЭсПи" Количество поставляемого товара, объём выполняемых работ, оказываемых услуг, определены в разделе III «Техническое задание» Документации о закупке								
7.	Сведения о начальной (максимальной) цене договора	8 443 344,00 (Восемь миллионов четыреста сорок три тысячи триста сорок четыре) рубля 00 копеек, включая НДС 18% - 1 287 967,73 (Один миллион двести восемьдесят семь тысяч девятьсот шестьдесят семь) рублей 73 копейки.								
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</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
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										

№ п/п	Наименование п/п	Содержание п/п
		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 16 раздела II «Информационная карта» Документации. Дополнительные требования: Наименование требования Специальные требования: Наименование требования 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.
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	Приводятся в разделе III «Техническое задание» и разделе IV «Проект Договора» настоящей Документации

№ п/п	Наименование п/п	Содержание п/п
	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 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 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).

№ п/п	Наименование п/п	Содержание
		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 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. 132 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, заключаемого по результатам закупки, по соглашению сторон могут быть внесены следующие изменения: • цена договора может быть снижена без изменения предусмотренных договором количества товаров/ объема работ, услуг; • количество поставляемого по заключаемому договору товара, объем 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
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 «ГОБУС-ТЕЛЕКОМ», утвержденным Советом директоров Общества (Протокол № 194 от 16 февраля 2018 г.) и действующим законодательством Российской Федерации.

РАЗДЕЛ III. Техническое задание

Представлено в разделе IV Документации «Проект Договора»

РАЗДЕЛ IV. Проект договора

ДОГОВОР № 41/18

г.Москва

«___» марта 2018 г.

Общество с ограниченной ответственностью «С-Терра СиЭсПи», именуемое в дальнейшем «Поставщик», в лице Генерального директора Мещерякова Сергея Викторовича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Закрытое акционерное общество «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» именуемое в дальнейшем «Покупатель», в лице Технического директора Тимофеева Сергея Витальевича, действующего на основании Доверенности № 17 от 30.01.2018, с другой стороны, вместе именуемые Стороны, а каждый по отдельности - Сторона, заключили настоящий договор (далее – Договор) о нижеследующем:

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. В настоящем Договоре используются следующие термины:

1.1.1. **Аппаратный комплекс** – аппаратная платформа, состав которой определяется артикулом из прайс-листа Поставщика, предназначенная для целей установки Программных продуктов, производства ООО «С-Терра СиЭсПи», простые (неисключительные) Лицензии на которые переданы Покупателю на основании Лицензионного договора № Л-41/18 от «___» марта 2018 г.

1.1.2. **Описание Сервиса технической поддержки** регламентируется Приложением №2 к настоящему Договору.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Поставщик обязуется передать в обусловленный срок Аппаратный комплекс и Сервис технической поддержки (далее-Товар), в соответствии со Спецификацией (Приложение № 1), в порядке и на условиях, определенных настоящим Договором, а Покупатель обязуется принять и оплатить Товар.

3. ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Цена Договора составляет 8 443 344,00 (Восемь миллионов четыреста сорок три тысячи триста сорок четыре) рубля 00 копеек, включая НДС 18% - 1 287 967,73 (Один миллион двести восемьдесят семь тысяч девятьсот шестьдесят семь) рублей 73 копейки.

3.2. Цена Договора включает стоимость поставляемого Товара, расходы, связанные с упаковкой Товара, доставкой Товара, исполнением гарантийных обязательств, необходимые налоги и платежи, установленные законодательством, и иные расходы Поставщика.

3.3. Счет на оплату выставляется Поставщиком в течение 2 (двух) рабочих дней после подписания Сторонами настоящего Договора.

3.4. Покупатель производит предоплату в размере 50% (пятидесяти процентов) по Спецификации на основании счёта, полученного от Поставщика в течение 3 (трех) рабочих дней с момента выставления счёта.

3.5. Платеж в размере оставшихся 50% (пятидесяти процентов) от стоимости по Спецификации оплачивается Покупателем в течение 10 (десяти) рабочих дней, с даты подписания Сторонами товарной накладной (Торг-12).

3.6. Платеж направляется на расчетный счет Поставщика, указанный в разделе 13 настоящего Договора. Обязательства Покупателя по оплате Товара считаются выполненными с момента списания денежных средств с корреспондентского счета банка Покупателя.

4. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА

4.1. Поставщик обязуется передать Товар Покупателю в течение 4 календарных недель от даты поступления предоплаты на расчетный счет Поставщика, адрес доставки товара согласовывается Сторонами дополнительно.

4.2. Обязанность Поставщика передать Товар Покупателю считается исполненной в момент передачи Товара Покупателю и подписания уполномоченными представителями Сторон

товарной накладной (форма ТОРГ - 12) и товарно-транспортной накладной по форме 1-Т. Одновременно с товарной накладной Поставщик передает Покупателю счет-фактуру, оформленную в соответствии с Налоговым кодексом Российской Федерации.

- 4.3. Право собственности на Товар, риск случайной гибели или случайного повреждения Товара переходит к Покупателю в момент фактической передачи ему Товара и подписания товарной накладной по форме ТОРГ-12.
- 4.4. При поставке Товара Поставщик предоставляет на него документацию на русском языке.
- 4.5. При приемке товара Покупатель проверяет его количество и качество на соответствие требованиям настоящего Договора. В случае несоответствия количества и качества товара условиям Договора составляется соответствующий акт и передается Поставщику.
- 4.6. Поставка недостающего количества, доукомплектование, замена Товара ненадлежащего качества производятся Поставщиком в сроки, согласованные Сторонами.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 5.1. Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и Договором.
- 5.2. Поставщик несет ответственность за несвоевременную поставку Товара, указанного в Спецификации, возникшую не по вине Покупателя. Покупатель вправе потребовать уплаты неустойки в размере 0,1 % (одной десятой процента) от цены Договора, за каждый день просрочки, определяемой на дату составления Покупателем соответствующей претензии до момента исполнения просроченного обязательства.
- 5.3. Покупатель несет ответственность за несвоевременную оплату цены Договора, указанной в п.3.1. Договора, возникшую не по вине Поставщика. Поставщик вправе потребовать уплаты неустойки в размере 0,1 % (одной десятой процента) от неуплаченной в срок суммы, отраженной в счете, за вычетом авансового платежа, за каждый день просрочки, определяемой на дату составления Поставщиком соответствующей претензии до момента исполнения просроченного обязательства.
- 5.4. Взыскание неустойки является правом обеих Сторон по настоящему Договору.
- 5.5. Уплата неустойки не освобождает Стороны от исполнения обязательств по настоящему Договору.

6. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

- 6.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение является следствием обстоятельств непреодолимой силы, включая землетрясение, наводнение, пожар, тайфун, ураган и другие стихийные бедствия, военные действия, другие обстоятельства, не зависящие от воли Сторон.
- 6.2. При наступлении обстоятельств, указанных в п.6.1. Договора, каждая Сторона должна не позднее 3 (Трех) рабочих дней с момента наступления таких обстоятельств известить о них в письменном виде другую Сторону. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств, оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по Договору, а также предполагаемые сроки их действия.
- 6.3. Несвоевременное извещение об обстоятельствах непреодолимой силы лишает соответствующую Сторону права ссылаться на них в будущем. Свидетельство или иной документ, выданный соответствующим компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия непреодолимой силы.
- 6.4. Срок исполнения обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства и их последствия.
- 6.5. Если действие обстоятельств непреодолимой силы продолжается свыше одного месяца, Стороны проводят дополнительные переговоры для выявления приемлемых альтернативных способов выполнения Договора, либо Договор подлежит расторжению во внесудебном порядке путем одностороннего отказа от исполнения обязательств по инициативе любой из сторон. В этом случае Стороны производят взаиморасчеты с учетом фактически предоставленного права использования программного продукта и уплаченных денежных сумм.

7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ

- 7.1. В случае возникновения между Сторонами любых споров или разногласий, связанных с настоящим Договором или выполнением либо невыполнением любой Стороной обязательств по Договору, Стороны приложат все усилия для их разрешения путем переговоров.
- 7.2. При невозможности достичь соглашения путем переговоров, Стороны предусматривают обязательный досудебный претензионный порядок рассмотрения и урегулирования споров по настоящему Договору. Срок рассмотрения полученных претензий Сторон друг к другу и ответ Стороне, направившей такую претензию, устанавливается равным 10 (десяти) рабочим дням с момента получения претензии. Сторона, получившая претензию, обязана предоставить ответ на неё Стороне, направившей такую претензию, в противном случае она признается уклонившейся от переговоров.
- 7.3. Если Сторонам не удастся решить споры и разногласия путём переговоров, то такие споры и разногласия выносятся на рассмотрение Арбитражного суда по месту нахождения Ответчика после обязательного соблюдения досудебного претензионного порядка их урегулирования Сторонами, в соответствии с действующим законодательством РФ.

8. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

- 8.1. Поставщик предоставляет гарантии на аппаратную платформу (п.1.1.1. настоящего Договора), в соответствии с гарантийным сроком и условиями предоставления сервиса гарантийного обслуживания, определенными производителем аппаратной платформы.
- 8.2. Срок действия гарантийных обязательств и адрес точки предоставления гарантийного обслуживания указаны в документации, сопровождающей Товар, а так же на сайте Компании. Покупатель, подписывая настоящий Договор, подтверждает, что он ознакомлен и согласен с Условиями производителя об использовании, размещенными в сети Интернет по адресу <https://www.s-terra.ru/podderzhka/guarantee/> Условия производителя об использовании, размещенные по указанному адресу, являются неотъемлемой частью Договора..
- 8.3. Нарушение условий эксплуатации аппаратной платформы, заявленных производителем, может являться причиной отказа в гарантийном обслуживании аппаратной платформы.
- 8.4. В рамках гарантийного обслуживания Программных продуктов (п.1.1.1. настоящего Договора), Поставщик оказывает Сервис технической поддержки по предоставлению услуг, объем и условия которой описаны в Приложении №2 к настоящему Договору. Срок гарантийного обслуживания -1 год.
- 8.5. Гарантийные обязательства наступают с момента подписания Сторонами накладной.
- 8.6. По окончании гарантийного срока техническая поддержка Программных продуктов осуществляется на основании отдельного договора, заключенного Сторонами.

9. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ, ДОПОЛНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

- 9.1. Действие настоящего Договора может быть прекращено в следующих случаях:
 - 9.1.1. в случае полного невыполнения обязательств одной из Сторон по Договору вследствие обстоятельств непреодолимой силы (раздел 6 настоящего Договора);
 - 9.1.2. по письменному соглашению Сторон. Порядок досрочного расторжения Договора регулируется указанным соглашением Сторон;
 - 9.1.3. по вступившему в законную силу решению суда;
 - 9.1.4. в иных случаях, установленных законом.
- 9.2. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору допускаются только по обоюдному согласию Сторон настоящего Договора, оформляются в виде дополнительных соглашений, подписываются уполномоченными представителями обеих Сторон и прилагаются к настоящему Договору в качестве его неотъемлемых частей. Дополнительные соглашения подлежат исполнению, толкованию в том же порядке, что и другие положения настоящего Договора.
- 9.3. Признание недействительным какого-либо из условий настоящего Договора, не влечет за собой

недействительности остальных условий Договора.

- 9.4. Прекращение действия Договора не освобождает Стороны от исполнения ими взятых на себя обязательств и не влечет прекращения денежных обязательств Сторон, существовавших на момент прекращения (или расторжения) Договора.
- 9.5. Надлежащие реквизиты Сторон в целях настоящей статьи указаны в статье 14 настоящего Договора.
- 9.6. Об изменении юридических адресов и платёжных реквизитов Стороны обязуются письменно извещать друг друга в течение 5 (пяти) рабочих дней. До наступления уведомления об изменении адресов и платёжных реквизитов все действия, совершённые сторонами по старым реквизитам считаются совершёнными законно и засчитываются в выполнение ими своих обязательств.

10. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

- 10.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует до полного исполнения обязательств Сторон по настоящему Договору.

11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 11.1. Предварительные переговоры и переписка, имевшие место до подписания Договора, теряют силу с момента его подписания.
- 11.2. Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.
- 11.3. Ни одна из Сторон не вправе передавать свои права и обязанности по настоящему Договору третьей стороне без письменного согласия на это другой Стороны.
- 11.4. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

12. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

- 12.1. Поставщику известно о том, что Покупатель ведет антикоррупционную политику и развивает не допускающую коррупционных проявлений культуру.
- 12.2. Поставщик настоящим подтверждает, что он ознакомился с Кодексом деловой этики контрагента Покупателя (далее – Кодекс), размещенным в сети Интернет по адресу: <http://globus-telecom.ru> удостоверяет, что он полностью понимает положения Кодекса, и обязуется обеспечивать соблюдение требований Кодекса как со своей стороны, так и со стороны аффилированных с ним физических и юридических лиц, действующих по настоящему Договору, включая без ограничений владельцев, должностных лиц, работников и агентов Поставщика.
- 12.3. В случае возникновения у Покупателя подозрений, что произошло или может произойти нарушение Поставщиком каких-либо положений Кодекса, в адрес такого Поставщика Покупателем направляется письменное уведомление с требованием в установленный срок предоставить соответствующие разъяснения. Письменное уведомление должно содержать ссылку на факты или материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений Кодекса Поставщиком, его аффилированными лицами, работниками или агентами. После такого письменного уведомления Поставщика Покупатель имеет право приостановить исполнение обязательств по настоящему Договору до получения подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено Поставщиком в течение десяти рабочих дней с даты направления письменного уведомления.
- 12.4. В случае нарушения Поставщиком обязательств воздерживаться от запрещенных Кодексом действий и/или неполучения Покупателем в установленный Договором срок

подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет Покупатель имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении. В случае такого расторжения Договора Покупатель вправе требовать возмещения возникшего в связи с этим реального ущерба.

- 12.5. В течение срока действия Договора Покупатель имеет право как самостоятельно, так и с привлечением к аудиту третьих лиц, осуществлять контроль по соблюдению Поставщиком требований Кодекса, в том числе проверять всю документацию Поставщика, которая относится к настоящему Договору. Покупатель обязуется охранять всю Конфиденциальную информацию, которая станет ему известна во время аудиторских проверок согласно положениям о соблюдении конфиденциальности в настоящем Договоре.

13. ПРИЛОЖЕНИЯ

13.1. К настоящему Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

1. Приложение №1 Спецификация.
2. Приложение № 2 Описание сервиса технической поддержки

14. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Покупатель:
 ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»
 ИНН/КПП: 7715227394/ 771501001
 ОГРН: 1027739037655
 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
 Реквизиты банка:
 ПАО АКБ «Связь банк» г. Москва
 к/сч 30101810900000000848
 Р/сч 407028109000000003949
 БИК 044525848

Поставщик:
 ООО «С-Терра СиЭсПи»
 ИНН/КПП 7735607443/773501001
 Юридический адрес: 124498 г. Москва, г.
 Зеленоград, Георгиевский проспект, дом 5, пом. I,
 ком. 33
 Почтовый адрес: 124498, г. Москва, г. Зеленоград,
 Георгиевский проспект, дом 5, пом. I, ком. 33
 Реквизиты банка:
 р/с № 40702810038150104320 БИК 044525225
 Корр./с: № 30101810400000000225
 в Московском банке ПАО Сбербанк, г.
 Москва

От имени Покупателя
 _____/Тимофеев С.В./

М.П.

От имени Поставщика
 _____/Мещеряков С.В. /
 М.П.

Приложение № 1 к Договору № 41/18
от «__» марта 2018 г.

СПЕЦИФИКАЦИЯ

г.Москва

«__» марта 201__ г.

№	Артикул	Наименование	Цена, рубли	Кол-во, шт.	Стоимость с учетом НДС, рубли
1	10G-4.2-1757-8-4-RED-KC2	Аппаратный комплекс «С-Терра VPN» Версия 4.2 исполнение 5-3 - «С-Терра Шлюз 10G ST KC2»	1 055 418,00	8	8 443 344,00
ИТОГО:					8 443 344,00

ИТОГО: 8 443 344,00 (Восемь миллионов четыреста сорок три тысячи триста сорок четыре) рубля 00 копеек,

включая НДС 18% - 1 287 967,73 (Один миллион двести восемьдесят семь тысяч девятьсот шестьдесят семь) рублей 73 копейки.

ПОДПИСИ СТОРОН

Покупатель

Поставщик

_____/_____/_____
м.п.

_____/Мещеряков С.В. /
м.п

Описание Сервиса Технической Поддержки

1. Термины и определения

- 1.1. Компания – общество с ограниченной ответственностью «С-Терра СиЭсПи».
- 1.2. Продукт – программа, программный комплекс производства Компании или программно-аппаратный комплекс (ПАК) с предустановленным на него программным комплексом или программой производства Компании.
- 1.3. Сервис Технической Поддержки (Поддержка) – деятельность Компании по предоставлению услуг, в объеме данного документа.
- 1.4. Служба Технической Поддержки (Служба) – подразделение Компании, которое обеспечивает Поддержку со стороны Компании.
- 1.5. Пользователь Поддержки (Пользователь) – физическое или юридическое лицо, указанное в Лицензии на использование Продукта или его полномочный представитель.
- 1.6. Партнер – юридическое лицо, находящееся в договорных отношениях с Компанией и осуществляющее распространение Продуктов Пользователям.
- 1.7. Лицензия – документ на бумажном носителе формата А4, составленный Компанией по установленной ею форме и содержащий ключ установки Продукта.
- 1.8. Инцидент – зафиксированный Пользователем случай отклонения функциональности Продукта от норм, заявленных в пользовательской документации.
- 1.9. Проблема – отклонение функциональности Продукта от норм, заявленных в пользовательской документации, являющееся причиной Инцидентов.
- 1.10. Запрос – обращение Пользователя, зафиксированное в Службе.
- 1.11. Сайт Службы – онлайн-система учета и управления Запросами пользователей.
- 1.12. Сценарий Типового Применения (Сценарий) – описание способа применения Продуктов, разработанного и прошедшего тестирование в тестовой лаборатории Компании.

2. Цели Сервиса Технической Поддержки

- 2.1. Целями Сервиса Технической Поддержки являются:
 - 2.1.1. Сокращение затрат Пользователя при встраивании и использовании Продуктов в инфраструктуре Пользователя.
 - 2.1.2. Оказание помощи в решении Проблем, возникающих у Пользователя при использовании Продуктов.
 - 2.1.3. Оказание помощи в освоении Пользователем Продуктов.
 - 2.1.4. Сбор и классификация требований, замечаний и пожеланий Пользователей к Продуктам, сценариям их использования, областям применения для удовлетворения меняющихся потребностей рынка.

3. Услуги, оказываемые в рамках Сервиса Технической Поддержки

- 3.1. Оказание Пользователям помощи по следующим направлениям:
 - 3.1.1. Предоставление инструкций и консультирование по установке Продуктов.
 - 3.1.2. Предоставление инструкций и консультирование по настройке Продуктов.
 - 3.1.3. Предоставление инструкций и консультации по процедурам обновления ПО.
 - 3.1.4. Предоставление инструкций и консультирование по восстановлению ПАК после фатальных сбоев, включая предоставление консультаций по организации стенда для восстановления ПАК после фатальных сбоев.
 - 3.1.5. Предоставление Пользователю технической информации по функциональности Продуктов, в рамках пользовательской документации.
 - 3.1.6. Анализ Проблем, выявленных в процессе эксплуатации Продуктов, и выработка рекомендаций по их устранению, в рамках Сценариев или их сочетаний.
 - 3.1.7. Оказание консультаций по использованию Сценариев.

- 3.1.8. Консультации по возможностям операционных систем, использующихся в ПАК.
- 3.1.9. Разработка Сценариев по результатам обработки Запросов Пользователей, без обязательств по времени реализации.
- 3.1.10. Разработка решений по расширению функциональности ПАК, в том числе, с использованием продуктов сторонних производителей, без обязательств по времени реализации.
- 3.1.11. Разработка предложений по альтернативной настройке и применению (workaround) и/или предоставление исправлений (патчей), устраняющих выявленную Проблему.
- 3.1.12. Предоставление доступа к Базе Знаний по Продуктам в персональном разделе Сайта Службы.
- 3.1.13. Предоставление доступа к инструментам, позволяющим автоматизировать создание настроек ПАК при реализации Сценариев.
- 3.1.14. Предоставление доступа к дополнительным Сценариям.

4. Ограничения

- 4.1. Служба осуществляет вторую линию Поддержки Продуктов и управления Проблемами, связанными с настройкой и эксплуатацией Продуктов. Первая линия Поддержки конечных пользователей: управление Инцидентами, поддержка решений и т.п., возлагается на Партнера.
- 4.2. Все перечисленные в п. 3 услуги предоставляются Пользователям в пределах гарантийного срока либо при условии оплаченной Поддержки.
- 4.3. Запросы в Службу по лицензиям, у которых не оплачена Поддержка, обрабатываются с минимальным приоритетом (Уровень 4).
- 4.4. Служба не решает вопросы, связанные с невозможностью построения Пользователем системы, вызванные нарушением положений эксплуатационной документации или неспособностью Пользователя ее построить, а также другие интеграционные вопросы. Служба оставляет за собой возможность давать технические консультации по таким вопросам вне ответственности Компании.
- 4.5. Компания в лице Службы не несёт ответственности за программное обеспечение других производителей. Служба оставляет за собой возможность давать технические консультации по вопросам использования стороннего программного обеспечения вне ответственности Компании.
- 4.6. Услуги, оказываемые в рамках Поддержки, не распространяются на продукты сторонних производителей, которые могут входить в состав комплектов (bundle) изделий, представленных в прайс-листе Компании.
- 4.7. При анализе материалов и выдаче рекомендаций Служба исходит из предположения, что настройка ведется в локальной системной консоли устройства.

5. Классификация Запросов по уровню важности

- 5.1. Уровень 1. «Критичная важность»: Продукт не выполняет основные функции безопасности – шифрование трафика и/или контроль доступа, что приводит к нарушению безопасности деловых операций Пользователя. Компания и Пользователь готовы выделить необходимые ресурсы и в срочном порядке работать над разрешением Проблемы.
- 5.2. Уровень 2. «Высокая важность»: Функционирование Продукта, отличное от норм, заявленных в пользовательской документации, приводит к ухудшению работоспособности сети Пользователя и простою в проведении деловых операций Пользователя. Компания и Пользователь выделяют и резервируют ресурсы, необходимые для решения Проблемы.
- 5.3. Уровень 3. «Средняя важность»: Проблемы, связанные с эксплуатацией Продукта, незначительно влияют на деловые операции Пользователя.
- 5.4. Уровень 4. «Низкая важность»: Пользователю нужна информация о возможностях Продуктов или помощь по их установке или настройке. Отрицательное влияние на деловые операции Пользователя отсутствует.

6. Порядок оказания услуг

- 6.1. Служба принимает и рассматривает вопросы на русском языке. Рекомендации и сообщения Служба передает на русском языке.
- 6.2. Регистрация Пользователей

- 6.2.1. Для получения возможности размещать Запросы, необходимо пройти регистрацию Пользователя, в результате которой Пользователь получит доступ к персональному разделу на Сайте Службы, содержащему историю обработки всех размещённых Пользователем Запросов и сопроводительные материалы.
- 6.2.2. Для регистрации Пользователя необходимо отправить письмо на адрес Службы (support@s-terra.ru). В письме следует указать:
- Фамилию, имя, отчество;
 - Название организации;
 - Занимаемую должность;
 - Контактный телефон;
 - Номер Лицензии на использование хотя бы одного Продукта (Продуктов) Компании.
- 6.2.3. Пользователь получает в ответ пароль для доступа. В качестве логина Пользователь использует адрес электронной почты, с которого было отправлено письмо на регистрацию Пользователя.
- 6.3. Обработка Запросов
- 6.3.1. Служба принимает и регистрирует на Сайте Службы все Запросы зарегистрированных Пользователей. При оформлении Запроса следует указать:
- Фамилию, имя, отчество;
 - Версию и наименование Продукта;
 - Номер лицензии Продукта (Продуктов), при эксплуатации которых наблюдается Проблема;
 - Производителя и версию средства криптографической защиты информации (СКЗИ);
 - Операционную систему;
 - Описание Проблемы и последовательность действий, приводящих к ее появлению.
- 6.3.2. После получения этой информации Запрос классифицируется по уровню важности, дальнейшая обработка производится согласно присвоенному уровню. Уровень важности, присвоенный Запросу, отображается в персональном разделе Пользователя на Сайте Службы и дублируется по электронной почте.
- 6.3.3. Служба сообщает Пользователю регистрационный номер Запроса по электронной почте.
- 6.3.4. Вся переписка хранится в персональном разделе Пользователя на Сайте Службы. Копии ответов Службы отправляются Пользователю по электронной почте. Обеспечение успешного прохождения писем Службы через spam-фильтры Пользователя лежит в сфере ответственности Пользователя.
- 6.3.5. Служба анализирует описание Проблемы и передает Пользователю рекомендации по разрешению Проблемы или сообщает предполагаемые сроки разрешения Проблемы.
- 6.3.6. При необходимости Служба запрашивает у Пользователя дополнительную информацию об окружении, в котором проявляется Проблема.
- 6.4. Результаты разрешения Проблемы передаются Пользователю в виде:
- 6.4.1. Описания технических настроек и реконфигурации системы.
- 6.4.2. Ссылок на разделы пользовательской документации.
- 6.4.3. Предоставления исправления Продукта по мере разработки обновлений. В случае, если Проблема, с которой столкнулся Пользователь, уже решена, обновление разработано и в данном случае технически применимо, Пользователь получает исправление (патч) и рекомендации по его установке.
- 6.5. Время реакции Службы, в рамках режима п.7.1:
- 6.5.1. на Запросы с уровнем важности 1 и 2 – 2 часа,
- 6.5.2. на Запросы с уровнем важности 3 – 1 день,
- 6.5.3. на Запросы с уровнем важности 4 – 5 дней.
- 6.6. В случае выявления факта неработоспособности Продукта по причине установки Пользователем в ПАК дополнительного оборудования или программного обеспечения без согласования с Компанией, техническая поддержка этого экземпляра Продукта прекращается. Номер Лицензии на Продукт и причина прекращения технической поддержки сообщаются Пользователю.

6.7. Если по Запросу в течение одной недели с момента отправки рекомендаций от Пользователя не поступает никаких отзывов, статус Запроса автоматически меняется на «Заморожен». Пользователю об этом отсылается уведомление. У Пользователя есть возможность возобновить переписку в рамках этого же Запроса, отправив сообщение, в рамках данного Запроса из персонального раздела или отослав письмо в адрес Службы, указав в заголовке письма идентификатор Запроса.

7. Каналы и доступность сервиса

7.1. Поддержка обрабатывает Запросы в течение 9-ти часов (с 9 до 18 по Московскому времени) в рабочие дни при пятидневной рабочей неделе.

7.2. Служба обеспечивает 90%-ную доступность Поддержки. Это означает, что в среднем время реакции может быть превышено не более, чем на один из десяти Запросов.

7.3. Служба принимает Запросы по следующим каналам связи:

7.3.1. Персональный раздел на Сайте Службы (приём Запросов и дополнительной информации круглосуточно).

7.3.2. Электронная почта (приём запросов и дополнительной информации круглосуточно).

7.3.3. Телефон. Для решения Проблемы могут потребоваться дополнительные материалы: тексты конфигураций, копии событийных протоколов и т.п. Дополнительные материалы должны направляться в Службу по электронной почте или через Сайт Службы.

8. Координаты Службы Поддержки

8.1. Сайт Службы Поддержки: <https://support.s-terra.ru>

8.2. Адрес электронной почты: support@s-terra.ru

8.3. Телефон: +7 (499) 940-90-71

Покупатель

_____/_____/_____
м.п.

Поставщик

_____/Мещеряков С.В. /
м.п