

**Регламент проведения сбора коммерческих предложений на выполнение работ и оказание услуг по технической поддержке ИС на платформе MICROSOFT SHAREPOINT**

**в соответствии с техническим заданием**

* Организатором проведения торгов назначается компания-оператор ЗАО «Сбербанк-АСТ».
* Условия проведения: открытые электронные торги.
* Порядок и форма извещения участников:
* информация в открытом доступе на сайте ОАО АФК «Система»
* письменное уведомление по электронной почте,
* устное уведомление.
* **Коды доступа** на электронные торги компании-участники присваивают себе самостоятельно, заполняя «*Заявку поставщика на регистрацию в системе*» на [**http://afk.com.sberbank-ast.ru**](http://afk.com.sberbank-ast.ru)
* **При возникновении вопросов по техническому функционалу ЭТП просьба обращаться к ответственному менеджеру ЗАО "Сбербанк-АСТ" Змеева Анастасия Борисовна, Телефон: +7 (495) 787-29-99 доб. 333;**[**abzmeeva@sberbank-ast.ru**](mailto:abzmeeva@sberbank-ast.ru)
* Основное время проведения: **«17» сентября 2014 года с 13:00 до 14:00** (по московскому времени).
* Начало и окончание времени проведения торгов определяется **по времени сервера** [**http://afk.com.sberbank-ast.ru**](http://afk.com.sberbank-ast.ru), на котором размещена электронная торговая площадка.
* Торги проводятся с продлением, **шаг продления** – 15 минут: первое продление – автоматическое, **условие последующих продлений** – любое понижение ставки хотя бы по одной позиции заявки от лучшего предложения во время продления.
* **Процедура продления:** в 13:45 по московскому времени фиксируются лучшие ставки по каждой позиции, и торги продлеваются на 15 минут **автоматически** до 14:00. Через 15 минут, в 14:00, лучшие ставки по каждой позиции фиксируются повторно. Если хотя бы по одной позиции заявки лучшие ставки (на 14:00) снизились по сравнению с предыдущей фиксацией ставок (на 13:45) , то торги продлеваются, иначе – закрываются. Число продлений не ограничено, и торги продлеваются до тех пор, пока существует разница фиксируемых лучших ставок. Торги закрываются по истечении срока продления, если в этот период условие продления не выполнилось.
* Валюта выставляемых цен – российский рубль; стартовая цена задается; **шаг изменения (снижения) цены задается и соответствует 1% или более от лучшего ценового предложения; допускается выставление одинаковых лучших цен несколькими участниками по позиции.**
* Первая внесенная в систему ставка каждого участника может приниматься независимо от шага снижения цены. При внесении последующих ставок в системе начинает действовать ограничение шага снижения ставки.
* В процессе проведения торгов участникам доступна информация о лучшей цене без наименования участника, предлагающего данную цену.
* Цены должны быть указаны в валюте выставляемых цен с НДС 18%, с учетом всех налогов, сборов, таможенных и других обязательных платежей, всех расходов, связанных с доставкой товара до места поставки в строгом соответствии с техническим заданием на выполнение работ/оказание услуг. Фиксированная цена за единицу товара, полученная в ходе проведения торгов, изменению не подлежит в течение срока действия договора.
* **Обращаем Ваше внимание, что подача предложений, проводится путем снижения начальной максимальной цены договора (итоговой цены).**
* Подписанный регламент (скан), анкета Участника (скан), копии документов, подтверждающие партнерский статус с вендорам(и), сведения о проектной команде с копиями сертификатов о прохождении обучения направляется по **e-mail:** [**patrina@sistema.ru**](mailto:patrina@sistema.ru),[**G.Kozlov@sistema.ru**](mailto:G.Kozlov@sistema.ru) **не позднее «16» сентября 2014г. 18.00 по мск. времени. Все документы должны быть с подписью и печатью организации.**
* **Обязательные пункты SLA (услуги, предоставляемые Исполнителем в рамках Договора техподдержки):**

1. Консультирование пользователей программных комплексов связанных с ПО (программным обеспечением) Microsoft SharePoint по всем вопросам, касающимся эксплуатации этих программ, появляющихся нововведений.
2. Консультирование администраторов и работников технической поддержки по всем вопросам, касающихся настройки системного программного обеспечения (СПО) для корректной работы ПО указанных информационных систем.
3. Консультирование пользователей ИС.
4. Обновление имеющейся пользовательской и административной документации в случае внесения изменений в ИС.
5. Устранение обнаруженных дефектов в работе систем.
6. Доработки и настройки систем по запросу на изменение от Заказчика (согласно приложенной форме запроса на изменение).

Стандартное время оказания услуг - с 10:00 до 19:00 в рабочие дни.

По требованию Заказчика услуги могут оказываться в нерабочее время и в выходные дни.

В общем случае услуги предоставляются удалённо по электронной почте и телефону, однако в случае невозможности удалённого решения проблемы по требованию Клиента представитель Заказчика обязан прибыть в офис Клиента в г. Москва для оказания услуг.

При этом действуют следующие правила:

Выезд специалиста производится на основании предварительной заявки Заказчика. Представитель Исполнителя должен прибыть на место оказания услуг не позднее 2 часов со времени принятия заявки на выезд. По согласованию сторон для заявок низкого приоритета время прибытия может увеличено в большую сторону.

Услуги оказываются из расчёта обязательного ежемесячного минимального фиксированного объема услуг. Минимальный фиксированный объем услуг составляет 40 часов в месяц. В это количество входит обязательно оказание услуг в размере 8 часов на территории заказчика в одну субботу в месяц в заранее определённую дату.

Оказание услуг в выходные и праздничные дни оплачивается в двукратном размере по отношению к оплате услуг, оказанных в стандартное время.

В соответствии с вышеизложенными условиями, Участник подтверждает, что предлагаемая Участником в ходе торгов стоимость общего минимального фиксированного объема услуг в год (включая НДС), рассчитана по следующей формуле:

, где – почасовая ставка специалиста для оказания услуг в стандартное время.

Ставка специалистов Исполнителя для услуг, оказанных сверх минимального фиксированного объема, не будет превышать ставку для услуг, оказанных в его составе.

Победитель процедуры в случае решения о заключении с ним Договора на оказание услуг расширенной техподдержки корпоративных ИС Заказчика, приступает к оказанию услуг, не дожидаясь заключения Договора, с 01.10.2014г.

**Услуги оказываются в соответствии со следующими техническими требованиями:**

Табл. 1 Уровни приоритетности (критичности) Проблем (Инцидентов)

| **Уровень проблемы** | **Характеристика инцидента** |
| --- | --- |
| 1 – Критично | ИС не работает в целом по одному из подразделений, либо не работают или работают некорректно его основные функции, что приводит к невозможности осуществления соответствующего бизнес-процесса. |
| 2 – Важно | Невозможность выполнения или некорректное выполнение отдельной функции ИС, влияющая на выполнение бизнес-процессов в целом. |
| 3 - Средне | Неправильная работа отдельных функций ИС, не влияющая на возможность выполнения бизнес-процессов. |
| 4 – Не важно | Ошибка ИС, не влияющая на выполнение ее функций, приведенных в эксплуатационной документации и не подпадающая под предыдущие уровни приоритетности проблем. |

Табл. 2 Временные показатели услуг по устранению инцидентов

| **Показатели** | **Время исполнения, раб. час:** | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1-Критично** | | | **2-Важно** | | | **3-Средне** | | | **4-Не важно** | | |
|  | **SLA-1** | **SLA-2** | **SLA-3** | **SLA-1** | **SLA-2** | **SLA-3** | **SLA-1** | **SLA-2** | **SLA-3** | **SLA-1** | **SLA-2** | **SLA-3** |
| Время ответа специалиста \* | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 8 | 4 | 8 | 16 |
| Время диагностики | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 6 | 2 | 4 | 8 | 16 | 24 | 48 |
| Время предоставления временного решения (в случае его возможности) \*\* | 1 | 2 | 4 | 3 | 5 | 10 | 4 | 8 | 16 | 16 | 32 | 64 |
| Время предоставления постоянного решения \*\*\* | 3 | 4 | 8 | 4 | 8 | 16 | 8 | 16 | 32 | 32 | 64 | 128 |

\* - Максимальный срок с момента направления представителями Заказчика Запроса, в течение которого представители Исполнителя подтвердят его получение, присвоив входящий номер, и приступят к оказанию услуги, указанной в Запросе.

\*\* - Временное Решение - Предварительное решение, обеспечивающее функционирование ИС без признаков ситуации, вызвавшей Запрос соответствующего приоритета, но не гарантирующие выявления причин ее возникновения. При Временном решении возможны некоторые ограничения функционирования, не оказывающие влияние на работоспособность в целом.

\*\*\* - Решение проблемы - Окончательное решение, устраняющее причину возникновения проблемы. Позволяет ПО функционировать без каких-либо ограничений, исключает вероятность повторного возникновения проблемы.

Табл. 3 Временные показатели услуг по работе с запросами

| **Показатели** | **Время исполнения, раб. час:** | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1-Критично** | | | **2-Важно** | | | **3-Средне** | | | **4-Не важно** | | |
|  | **SLA-1** | **SLA-2** | **SLA-3** | **SLA-1** | **SLA-2** | **SLA-3** | **SLA-1** | **SLA-2** | **SLA-3** | **SLA-1** | **SLA-2** | **SLA-3** |
| Время ответа специалиста | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 12 | 24 | 48 | 12 | 24 | 48 |
| Время диагностики | 2 | 4 | 8 | 4 | 8 | 16 | 40 | 80 | 120 | 80 | 120 | 200 |
| Время предоставления временного решения (в случае его возможности) | 4 | 8 | 16 | 4 | 8 | 16 | 80 | 120 | 160 | 120 | 160 | 320 |
| Время предоставления постоянного решения | 8 | 16 | 32 | 16 | 32 | 64 | 120 | 160 | 320 | 160 | 320 | 480 |
| Выполнение запросов на обслуживание пользователей | 4 | | | 8 | | | 16 | | | 64 | | |

Запросы на доработку выполняются в рамках отдельного согласованного плана работ.

Выполнение регламентных работ производится в соответствии с отдельным графиком работ

* **ВНИМАНИЕ!!!** Решение о заключении договора по итогам проведенных электронных торгов принимается Заказчиком самостоятельно, по совокупности оценочных критериев участников торгов: цена и соответствие поставщика требованиям Заказчика.
* В целях безопасности при 15-минутном бездействии поставщика (не вносятся ставки или не обновляется страница) авторизованное соединение прерывается, после чего необходимо логин и пароль вводить снова.
* Для обновления страницы нажимается клавиша F5 или комбинация клавиш Ctrl+F5.
* Участие в торгах для поставщиков **бесплатное.**
* В течение двух часов после закрытия торгов участники должны подтвердить проставленные цены на момент закрытия торгов, направив **отчет-распечатку участника**, заверенный подписью руководителя и печатью организации, по e-mail: [**patrina@sistema.ru**](mailto:patrina@sistema.ru)**. Отказы от заявленных цен принимаются только в письменном виде.**

**С регламентом ознакомлен, технический порядок участия в электронных торгах понятен:**

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

Наименование организации-участника торгов

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

Должность и подпись с расшифровкой ответственного лица участника торгов