**ЗАКУПОЧНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ**

**по проведению открытого запроса цен**

**на оказание услуг по технической поддержке оборудования Cisco для ПАО АФК «Система».**

**Настоящая документация является неотъемлемой частью**

**уведомления о проведении закупочной процедуры**

г. Москва

2025г.

1. Общие положения

**1.1. Заказчик** - ПАО АФК «Система» - юридический адрес: 125009, г. Москва, ул. Моховая, д.13, стр.1.

**1.2. Организатор**

Комплекс финансов, контактное лицо:

по вопросам организации и проведения закупочной процедуры – Патрина Е.А., тел. +7 (495)730-15-13, доб. 50453, e-mail: [patrina@sistema.ru](mailto:patrina@sistema.ru);

Департамент ИТ, контактное лицо:

по вопросам технического задания – Баракин М.А., e-mail: [m.barakin@sistema.ru](mailto:m.barakin@sistema.ru).

**1.3. Срок окончания приема предложений**

**ВНИМАНИЕ!!!** Подача документов и коммерческих предложений осуществляется Участником в электронном виде через электронно-торговую площадку (далее по тексту ЭТП) по адресу http://utp.sberbank-ast.ru/VIP/List/PurchaseList/358 в соответствии с регламентом и инструкцией для Участников торговой секции «Закупки и продажи» универсальной торговой платформы «Сбербанк-АСТ», ознакомиться с которыми можно на сайте <http://utp.sberbank-ast.ru/VIP/Notice/752/Information>.

**Обращаем Ваше внимание на то, что регистрация и участие бесплатное для поставщиков и не требует наличия электронной цифровой подписи.**

**Дата подачи документов на участие и коммерческих предложений установлена до 17.00 часов (МСК) «17» марта 2025 г. Документы и предложения, поданные после указанного срока, ЭТП не принимаются.**

**1.4. Предоставление Закупочной документации**

1.4.1. Участники могут ознакомиться с Закупочной документацией на официальном сайте ПАО АФК «Система» [www.sistema.ru](http://www.sistema.ru) в разделе «Закупки» и на ЭТП по адресу http://utp.sberbank-ast.ru/VIP/List/PurchaseList/358.

1.4.2. Порядок предоставления Закупочной документации на последующие этапы, в случае их проведения, будет доведен до сведения Участников, изъявивших желание принять участие в открытом запросе цен, дополнительно.

**1.5 Правовой статус процедур и документов**

1. 5.1. Запрос цен не является конкурсом, и его проведение не регулируется статьями 437, 447—449 части первой Гражданского кодекса Российской Федерации. Данная процедура запроса цен также не является публичным конкурсом и не регулируется статьями 1057—1061 части второй Гражданского кодекса Российской Федерации. Таким образом, данная процедура запроса цен не накладывает на Организатора соответствующего объема гражданско-правовых обязательств.

1.5.2. Направленное Участникам уведомление о проведении запроса цен вместе с его неотъемлемым приложением – настоящей Документацией, являются приглашением делать оферты и должны рассматриваться Участниками с учетом этого.

1.5.3. Предложение Участника имеет правовой статус оферты и будет рассматриваться Организатором в соответствии с этим, однако Организатор оставляет за собой право разрешать или предлагать Участникам вносить изменения в их Предложения по мере проведения этапов запроса цен. Организатор оставляет за собой право на последнем (финальном) этапе запроса цен установить, что Предложения Участников, поданные на данный этап, должны носить характер твердой оферты, не подлежащей в дальнейшем изменению.

1.5.4. Заключенный по результатам запроса цен Договор фиксирует все достигнутые сторонами договоренности.

1.5.5. При определении условий Договора с Победителем используются следующие документы с соблюдением указанной иерархии (в случае их противоречия):

Протоколы преддоговорных переговоров (если они проводились) между Организатором и Победителем (по условиям, не оговоренным ни в настоящей Документации по запросу цен, ни в Предложении Победителя);

Уведомление о проведении запроса цен и настоящая Документация по запросу цен по всем проведенным этапам со всеми дополнениями и разъяснениями;

Предложение Победителя со всеми дополнениями и разъяснениями, соответствующими требованиям Организатора.

1.5.6. Иные документы Организатора и Участников не определяют права и обязанности сторон в связи с данным запросом цен.

**1.6 Обжалование**

1.6.1. Все споры и разногласия, возникающие в связи с проведением запроса цен, в том числе, касающиеся исполнения Организатором и Участниками своих обязательств, должны решаться в претензионном порядке. Для реализации этого порядка заинтересованная сторона в случае нарушения ее прав должна обратиться с претензией к другой стороне. Сторона, получившая претензию, должна направить другой стороне мотивированный ответ на претензию в течение 10 рабочих дней с момента ее получения.

1.6.2. Если претензионный порядок, не привел к разрешению разногласий, Участники имеют право оспорить решение или поведение Организатора, направив жалобу в Конфликтную комиссию ПАО АФК «Система» (п. 11 настоящей Документации).

1.6.3. Вышеизложенное не ограничивает права сторон на обращение в суд в соответствии с действующим законодательством.

**1.7. Прочие положения**

1.7.1. Участники самостоятельно несут все расходы, связанные с подготовкой и подачей Предложения, а Организатор по этим расходам не отвечает и не имеет обязательств, независимо от хода и результатов данного запроса цен.

1.7.2. Организатор обеспечивает разумную конфиденциальность относительно всех полученных от Участников сведений, в том числе содержащихся в Предложениях. Предоставление этой информации другим Участникам или третьим лицам возможно только в случаях, прямо предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации или настоящей Документацией.

1.7.3. Организатор вправе отклонить Предложение, если он установит, что Участник прямо или косвенно дал, согласился дать или предложил служащему Организатора вознаграждение в любой форме: работу, услугу, какую-либо ценность, в качестве стимула, который может повлиять на принятие Закупочной комиссией решения по определению Победителя.

1.7.4. Организатор вправе отклонить Предложения Участников, заключивших между собой какое-либо соглашение с целью повлиять на определение Победителя Запроса цен.

# Предмет закупки

# Осуществление сервисной технической поддержки оборудования Cisco:

1. Cisco Nexus9000 C9336C-FX2 – 8
2. Cisco C9500 48Y4C – 2
3. Cisco C9200 – 30
4. Cisco ASR1001-X – 2
5. Cisco Catalyst 9800-L Wireless Controller – 2.
   1. Техническая часть

# Технические требования изложены в Приложении №1 данной закупочной документации.

* 1. Коммерческая часть

Расчет стоимости по устранению инцидентов будет производиться на основе фактически затраченного времени и использованных ресурсов команды Исполнителя. Оплата производится по факту выполнения работ/оказания услуг ежемесячно на основании акта выполненных работ в течение 7 дней с даты подписания отчетных документов Заказчиком.

Коммерческое Предложение участника должно быть дано в российских рублях и включать в себя стоимость часовых фиксированных ставок для выполнения работ по предмету запроса цен. Часовая ставка определяется в рублях за человеко-час. Указанные стоимости должны включать в себя все налоги, сборы и другие обязательные платежи, а также любые расходы, связанные с выполнением работ/оказанием услуг в полном объеме в соответствии с требованиями технического задания.

**6**. **Требования к Участникам:**

1. Участник должен соответствовать требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим выполнение работ/оказание услуг, являющиеся предметом закупочной процедуры.
2. Участник должен соответствовать требованию о не проведении ликвидации или не проведении в отношении него процедуры банкротства.
3. Участник должен соответствовать требованию о не приостановлении деятельности в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях на день регистрации заявки участника.
4. Участник должен соответствовать требованию об отсутствии 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 25% балансовой стоимости активов участника по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период.
5. Участник не должен оказывать влияние на деятельность Заказчика, Организаторов, а также сотрудников и аффилированных лиц.
6. Участник должен присутствовать на рынке ИТ-услуг РФ не менее 3-х лет (подтверждается свидетельством о регистрации).
7. Участник должен иметь в структуре компании выделенное подразделение (сервисный центр), отвечающее за поддержку и обслуживание оборудования Cisco в режиме 24/7.
8. Исполнитель должен привлекать к оказанию услуг сертифицированных и квалифицированных штатных специалистов, а именно специалистов, обладающих сертификацией вендора Cisco в области внедрения и обслуживания оборудования и систем, соответствующих предмету закупки:
   1. не менее одного специалиста уровня CCNP Enterprise, либо не менее одного CCNP Wireless и не менее одного CCNP Routing and Switching;
   2. не менее одного специалиста уровня CCNP Data Center;
   3. не менее одного специалиста уровня CCNP Service Provider.
9. Разъяснение закупочной Документации

Участники вправе обратиться к Организатору за разъяснениями настоящей закупочной документации через личный кабинет Участника на ЭТП по адресу <http://utp.sberbank-ast.ru/VIP/List/PurchaseList/358>.

Организатор в срок 2 дня ответит на любой вопрос, который он получит не позднее, чем за 2 дня до истечения срока подачи Предложений (п.1.3).

1. Подготовка и подача Предложений
2. Скан-копия документов, подтверждающих соответствие Участников требованиям настоящей закупочной документации, а также коммерческие предложения Участников подаются через ЭТП по адресу <http://utp.sberbank-ast.ru/VIP/List/PurchaseList/358> в срок, указанный в п. 1.3:
3. свидетельство о государственной регистрации;
4. письмо о подаче оферты по прилагаемой форме (Форма № 1);
5. анкета участника по прилагаемой форме (Форма № 2);
6. справка в произвольной форме, подтверждающая соответствие участника, требованиям, установленным к Участникам, и условиям выполнения обязательств, установленных по предмету тендера;
7. справка о наличии специалистов требуемой категории, а также о наличии сервисного центра.
8. Каждый документ, входящий в Предложение, должен быть подписан лицом, имеющим право в соответствии с законодательством Российской Федерации действовать от лица Участника без доверенности, или надлежащим образом уполномоченным им лицом на основании доверенности. В последнем случае скан доверенности прикладывается к Предложению.
9. Каждый документ, входящий в Предложение, должен быть с печатью Участника и подписью лица, имеющего право действовать от Участника.
10. Никакие исправления в тексте Предложения не имеют силу, за исключением тех случаев, когда эти исправления заверены рукописной надписью «исправленному верить» и собственноручной подписью уполномоченного лица, расположенной рядом с каждым исправлением.
11. Продление срока окончания приема Предложений

При необходимости Организатор имеет право продлевать срок окончания приема Предложений, установленный в п.1.3 с размещением информации на официальном сайте и на сайте ЭТП по адресу <http://utp.sberbank-ast.ru/VIP/List/PurchaseList/358>.

1. Оценка Предложений и проведение переторжки, переговоров
   1. Единственным критерием для определения Победителя является наименьшая цена предложения при условии соответствия Участника, его предложения и предлагаемой продукции требованиям и условиям настоящего запроса цен.
   2. После рассмотрения и оценки Предложений Организатор вправе провести переторжку среди участников, допущенных до переторжки, а также переговоры с любым из Участников. Информация о переторжке и сроках её проведения размещается и проводится на ЭТП <http://utp.sberbank-ast.ru/VIP/List/PurchaseList/358>.
2. Памятка о работе Конфликтной комиссии по закупочной деятельности

Уважаемые партнеры!

ПАО АФК «Система» и его дочерние и зависимые компании (далее совместно – «Группа компаний АФК «Система») стремятся к укреплению партнерских взаимоотношений со своими контрагентами для создания открытой, предсказуемой и прозрачной среды для ведения бизнеса. Реализация этих подходов невозможна без активной роли контрагентов, их заинтересованности в прямом диалоге и обмене мнениями.

В связи с этим в Группе компаний АФК «Система» была создана Конфликтная комиссия по закупочной деятельности (далее – «Конфликтная комиссия»). Цель Конфликтной комиссии – урегулирование спорных ситуаций и рассмотрение жалоб физических и юридических лиц - контрагентов (в том числе – потенциальных) компаний Группы АФК «Система» на процесс организации и проведения закупочных процедур, в том числе квалификации, выбора и/или дисквалификации контрагентов.

Обратиться в Конфликтную комиссию может любой контрагент, в том числе потенциальный, независимо от того, с какой компанией Группы АФК «Система» он работает или собирается работать, заполнив соответствующую форму и отправив ее в отсканированном виде с приложением подтверждающих документов через раздел «Горячая Линия» на сайте <http://www.sistema.ru/>.

В компетенцию Конфликтной комиссии не входит определение условий заключаемых договоров или рассмотрение споров, связанных с их исполнением.

Компании Группы АФК «Система» приветствуют обоснованные и объективные жалобы контрагентов, помогающие сделать закупочный процесс в Группе компаний АФК «Система» лучше, прозрачней и эффективней. Четкий, понятный и прозрачный процесс закупок гарантирует контрагентам равные права и возможности при участии в закупочных процедурах компаний Группы АФК «Система».

Дискриминация контрагентов, обращающихся в Конфликтную комиссию с обоснованными и объективными жалобами, не допускается. Данный принцип закреплен в нормативных документах ПАО АФК «Система» и его дочерних и зависимых компаний. Факт обращения в Конфликтную комиссию не может служить поводом для отказа в участии в последующих закупочных процедурах, признании победителем и/или заключении договоров.

Тем не менее, ПАО АФК «Система» и его дочерние и зависимые компании будут пресекать попытки использовать механизм работы Конфликтной комиссии для оказания давления на принятие решений, дискредитации конкурентов или сотрудников компаний Группы АФК «Система».

Жалобы, не соответствующие установленной форме, анонимные жалобы, неподписанные жалобы к рассмотрению Конфликтной комиссии не принимаются и рассматриваются в общем порядке, установленном для «Единой горячей линии» ПАО АФК «Система».

Если вы считаете, что закупочные процедуры проводятся в Группе компаний АФК, «Система» с нарушениями правил, непрозрачно, предвзято, обращайтесь в Конфликтную комиссию для независимого анализа вашей ситуации и вынесения объективного решения.

12. Образцы основных форм документов, подаваемых Участником

* 1. Письмо о подаче оферты (Форма №1)

**начало формы**

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Уважаемые господа!**

Изучив Закупочную документацию и принимая установленные в них требования и условия,

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

(полное наименование Участника с указанием организационно-правовой формы)

зарегистрированное по адресу

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

(юридический адрес Участника)

предлагает заключить Договор на

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

(указать предмет закупки)

1. Фиксированные расценки команды Исполнителя по устранению инцидентов:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование роли в  команде Исполнителя | Стоимость норма-час, руб., в т.ч. НДС | Квалификация/опыт работы |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| …. |  |  |  |

Срок оказания услуг – 12 месяцев с даты заключения договора.

Настоящее Предложение имеет правовой статус оферты и действует   
до «30» мая 2025 г.

Настоящее Предложение дополняется следующими документами, включая неотъемлемые приложения:

1. Анкета участника (Форма № 2) – на \_\_\_\_ листах;
2. Документы, подтверждающие соответствие Участника установленным требованиям (п.6) – на \_\_\_\_ листах.

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

(подпись, М.П.)

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

(фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

**конец формы**

**Инструкции по заполнению**

1. Оферту следует оформить на официальном бланке Участника. Участник присваивает письму дату и номер в соответствии с принятыми у него правилами документооборота.

2. Участник должен указать свое полное наименование (с указанием организационно-правовой формы) и юридический адрес.

3.Участник должен указать стоимость оказания услуг цифрами и словами, в рублях, с НДС. Если НДС не облагается, указывается основание.

5. Письмо должно быть подписано и скреплено печатью в соответствии с требованиями закупочной документации.

* 1. Анкета Участника (Форма №2)

**Анкета Участника**

Наименование и адрес Участника:

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

| № п/п | Наименование | Сведения об Участнике |
| --- | --- | --- |
| 1 | Организационно-правовая форма и фирменное наименование Участника |  |
| 2 | Учредители (перечислить наименования и организационно-правовую форму или Ф.И.О. всех учредителей, чья доля в уставном капитале превышает 10%) |  |
| 3 | Свидетельство о внесении в Единый государственный реестр юридических лиц (дата и номер, кем выдано) |  |
| 4 | ИНН/ОГРН Участника |  |
| 5 | Юридический адрес |  |
| 6 | Почтовый адрес |  |
| 7 | Филиалы: перечислить наименования и почтовые адреса |  |
| 8 | Банковские реквизиты (наименование и адрес банка, номер расчетного счета Участника в банке, телефоны банка, прочие банковские реквизиты) |  |
| 9 | Телефоны Участника (с указанием кода города) |  |
| 10 | Факс Участника (с указанием кода города) |  |
| 11 | Адрес электронной почты Участника |  |
| 12 | Фамилия, Имя и Отчество руководителя Участника, имеющего право подписи согласно учредительным документам Участника, с указанием должности и контактного телефона |  |
| 13 | Фамилия, Имя и Отчество главного бухгалтера Участника |  |
| 14 | Фамилия, Имя и Отчество ответственного лица Участника с указанием должности, контактного телефона и адреса электронной почты |  |

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

(подпись, М.П.)

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

(фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

**Инструкции по заполнению**

1. Участник указывает дату и номер Предложения в соответствии с письмом о подаче оферты.

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

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

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

**ПРИЛОЖЕНИЕ №1**

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание комплексных услуг по технической поддержке оборудования Cisco**

## ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Данный документ является техническим заданием (ТЗ) на оказание комплексных услуг по технической поддержке оборудования Cisco.

## Сокращенное наименование услуг: ТП Cisco.

## Сроки начала и окончания предоставления услуг:

Срок оказания услуг - с даты заключения договора на 12 месяцев.

## Цель и назначение услуг:

Целью ТП является обеспечение непрерывности работы оборудования Cisco в соответствии с потребностями Заказчика и техническими возможностями оборудования Cisco.

## Термины и определения:

**Заявка/Обращение** – зарегистрированное в Системе учета обращений Сервисной службы Исполнителя сообщение о событии. В зависимости от причины обращения, заявки подразделяются на типы: Консультации по устранению неисправностей, Консультации по эксплуатации, Обновление ПО.

**Регистрация обращений** – период времени для открытия заявок Заказчика в учетной системе Исполнителя (Service-Desk).

**Service Desk** – учетно-контрольная система, ориентированная на обработку программно-аппаратных уведомлений, поступающих в форме обращений пользователей или сообщений систем мониторинга.

**Время реакции** – период времени с момента регистрации обращения (создания заявки) до момента первого контакта с техническим специалистам Исполнителя. Зависит от типа сервисного пакета.

**Время работы технической поддержки Исполнителя** - период времени или часы, в которые техническая поддержка доступна для пользователей Заказчика.

**Программное обеспечение** – системное ПО для управления компонентами аппаратного обеспечения (ОC, Firmware, драйверы и т.д.).

**Техническая поддержка** - комплекс консультационно-технических мероприятий, реализуемый на основе заявок Заказчика профильными инженерами Исполнителя.

# СОСТАВ И СОДЕРЖАНИЕ УСЛУГ

В ходе оказания услуг Исполнителем должно быть обеспечено:

* 1. Предоставление доступа к Автоматизированной информационной системе учета и обработки запросов (далее АИС).
  2. Круглосуточная служба технической поддержки для обращений Заказчика по заявкам.
  3. Возможность детального просмотра истории обращений к Исполнителю.
  4. Возможность отслеживания статуса исполнения заявки и получение уведомлений о реакции на получение заявки сотрудников Исполнителя.
  5. Выделенный телефон круглосуточной горячей линии поддержки. Выделенный электронный почтовый ящик для приёма обращений.
  6. Предоставление технических консультаций, удалённая диагностика, установление возможной причины сбоя оборудования или программного обеспечения, а также разработка рекомендованного плана действий по устранению неисправности.
  7. Экспертные консультации по эксплуатации ИТ-инфраструктуры, включая помощь при обновлении программного обеспечения, дополнительной настройки оборудования, а также разработку рекомендованного плана по регулярной профилактике.
  8. Исполнитель со своей стороны предоставляет свой, либо использует предоставленный Заказчиком безопасный не публичный файлообменный ресурс для обмена файлами с Заказчиком. Файлообменный ресурс нужен для обмена данными между Заказчиком и Исполнителем в части предоставления обновлений, предоставления логов и трассировок, снимков системы с чувствительными для Заказчика данными. Ресурс должен поддерживать загрузку и выгрузку файлов как из браузера, так и при помощи стандартных утилит командной строки Windows & Linux.
  9. По запросу Заказчика настройка оборудования и программного обеспечения для бесперебойного функционирования в условиях изоляции от внешней среды (локальный сервер централизованного управления Smart Software Manager).

# ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

* 1. Приём и обработка заявок Заказчика осуществляется на русском языке специалистами в учетно-контрольной системе (далее Service Desk) регистрации запросов. Специалисты Центра Технической Поддержки могут оказывать техническую поддержку в удаленном режиме, т.е. без выезда на территорию Заказчика.
  2. При регистрации обращения (заявки) выполняется присвоение обращению уникального номера. В рамках обращения происходит регистрация всех событий, включая переписку, время наступления событий, участников и т.п. Исполнитель ведет учет и фиксацию событий в Service Desk.
  3. Обращение может быть зарегистрировано одним из способов: телефон горячей линии поддержки, e-mail, Service Desk.
  4. Заявка в обязательном порядке должна содержать следующую информацию:
  + Критичность обращения в соответствии с классификацией в таблице №2;
  + Контактная информация технического специалиста Заказчика: ФИО, мобильный телефон, е-mail.
  1. 3аказчик самостоятельно определяет приоритет Заявки. Изменение приоритета обращения допустимо при письменном подтверждении Заказчика. В Service Desk должны быть предусмотрены следующие приоритеты:

**Таблица 2. Классификация обращений**

|  |  |
| --- | --- |
| Приоритет | Описание |
| 1 | Критический:  Потеря работоспособности оборудования или остановка управляющего  программного обеспечения, приводящие к остановке бизнес-процессов  Заказчика. |
| 2 | Высокий:  Потеря работоспособности одного из аппаратных или программных компонентов оборудования, что не приводит к остановке бизнес-процесса, но при этом создается ситуация, при которой потеря полной работоспособности всей системы может произойти в любой момент. |
| 3 | Средний:  Неполадка в оборудовании является незначительной, и она не оказывает воздействие на работоспособность оборудования и не ставит под угрозу остановку бизнес-процесса. |
| 4 | Низкий:  Отклонения в функционировании оборудования не приводят к снижению качества осуществления операционных бизнес-процессов заказчика – информационные запросы, запросы на администрирование и предоставление ПО. |

* 1. **Сбор диагностической информации специалистом Заказчика.**

Заказчик самостоятельно собирает диагностическую информацию и передает ее Исполнителю при помощи файлообменного ресурса Исполнителя или Заказчика, Service Desk или e-mail. При необходимости инженер Исполнителя предоставляют инструкции по сбору информации и консультации по их выполнению.

* 1. **Сбор диагностической информации специалистом Исполнителя удаленно.**

В случае, если характер возникшей технической проблемы не позволяет Заказчику собрать диагностическую информацию самостоятельно. Заказчик предоставляет удаленный доступ, а инженер Исполнителя самостоятельно собирает всю необходимую диагностическую информацию.

* 1. **Сбор диагностической информации специалистом Исполнителя на площадке Заказчика.**

В случае, если характер возникшей технической проблемы не позволяет Заказчику собрать диагностическую информацию самостоятельно и удаленно инженерами Исполнителя, Заказчик предоставляет физический доступ к оборудованию или ПО на площадке Заказчика, а инженер Исполнителя самостоятельно собирает всю необходимую диагностическую информацию.

* 1. **Поиск обходного пути решения инцидента.**

Если в результате поиска решения по инциденту проблема локализована, но постоянного решения по ее устранению не существует, инженер Исполнителя в содействии с инженером Заказчика ищет временное решение, минимизирующее воздействие проблемы на работоспособность системы Заказчика.

* 1. **Составление плана устранения инцидента.**

Составление плана работ по устранению инцидента с информацией о потребностях в смежных работах.

* 1. **Реализация плана устранения инцидента: удаленно специалистом Исполнителя.**

Заказчик предоставляет удаленный доступ, а квалифицированный инженер Исполнителя удаленно проводит работы по плану устранения инцидента в согласованное с Заказчиком время и проверяет успешность устранения инцидента.

* 1. **Реализация плана устранения инцидента: специалистом Исполнителя на площадке Заказчика.**

Заказчик предоставляет физический доступ к оборудованию или ПО на площадке Заказчика, а квалифицированный инженер Исполнителя проводит работы по плану устранения инцидента в согласованное с Заказчиком время и проверяет успешность устранения инцидента.

* 1. Исполнитель обязуется выделить достаточное количество специалистов по оказанию Услуг для соблюдения сроков по открытым запросам в системе Service Desk центра технической поддержки (Таблица 3.)

Таблица 3. Основные показатели и значения по работе с заявками

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Приоритет Заявки, критерии определения уровня инцидента** | **Временные параметры** | | |
| **Время реакции** | **Время предоставления предварительного решения** | **Время предоставления окончательного решения** |
| 1 | Наивысший (1) – инциденты, связанные с аварией или сбоем в работе программных компонентов | 30 мин (круглосуточно) | 6 часов (круглосуточно) | Не более 7 дней |
| 2 | Высокий (2) – инциденты, связанные со сбоем или снижением производительности программных компонентов | 1 час (круглосуточно) | 16 часов (круглосуточно) | Не более 14 дней |
| 3 | Средний (3) – инциденты, не влияющие на основные функции | 8 часов (рабочих) | 5 дней  (рабочих) | Не более 30 дней |
| 4 | Низкий (4) – событие мониторинга категории «Warning». | 8 часов (рабочих) | 10 дней  (рабочих) | Не более 60 дней |