

**Муниципальное унитарное предприятие
«Владимирводоканал»
600026, г. Владимир, ул. Горького, 95**

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
МУП «Владимирводоканал»
А. В. Кладов

«22» декабря 2016 года

**Извещение № 591 от 22.12.2016 г.
о проведении закупки у единственного исполнителя на заключение договора на
оказание информационно-консультационных услуг по сопровождению
информационной системы
для нужд МУП «Владимирводоканал»**

1.	Способ закупки:	Закупка у единственного исполнителя
2.	Заказчик	Муниципальное унитарное предприятие «Владимирводоканал» (МУП «Владимирводоканал»), находящийся по адресу: г. Владимир, ул. Горького, д.95 (почтовый адрес тот же, индекс 600026). Контактное лицо – Колесова Ольга Сергеевна специалист тендерного отдела. Электронная почта: kolesova@vladvodokanal.ru Телефон: (4922) 53 18 28 (вн. 1004)
3.	Предмет договора	Оказание информационно-консультационных услуг по сопровождению информационной системы
4.	Количество поставляемого товара, объема выполняемых работ, оказываемых услуг	252 часа
5.	Место поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг	г. Владимир, ул. Горького, д. 95
6.	Сведения о начальной (максимальной) цене договора (цене	300 000 рублей без НДС. Цена договора включает в себя все

	лота)	расходы, связанные с оказанием услуг, страхованием, уплатой налогов, таможенных пошлин, сборов и иных обязательных платежей.
7.	Срок, место и порядок предоставления документации о закупке	Документация по закупке у единственного исполнителя может быть получена в единой информационной системе и с сайта Заказчика со дня размещения в единой информационной системе (www.zakupki.gov.ru) и на сайте Заказчика (www.vodokanalvladimir.ru) настоящего извещения о закупке у единственного исполнителя.
8.	Размер, порядок и сроки внесения платы за предоставление документации о закупке	Не предусмотрено.
9.	Место и дата рассмотрения Заявки и подведение итогов закупки	Не предусмотрено.
10.	Требования о форме, размере, сроке и порядке обеспечения исполнения обязательств участником запроса предложений связанных с: а) подачей заявки б) исполнением условий договора	Не предусмотрено
11.	Иные условия:	Не предусмотрено.
12.	Данная Закупка не является торгами (конкурсом или аукционом), и его проведение не регулируется статьями 447-449 части первой Гражданского кодекса Российской Федерации, п.2 ст. 3 Федерального закона от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц». Данная закупка у единственного исполнителя также не является публичным конкурсом и не регулируется статьями 1057-1061 части второй Гражданского кодекса Российской Федерации.	

ДОКУМЕНТАЦИЯ
о закупке у единственного исполнителя на заключение договора на оказание
информационно-консультационных услуг по сопровождению информационной
системы
для нужд МУП «Владимирводоканал»

№ 591 от 22.12.2016 г.

г. Владимир
2016 год

ОБЩАЯ И КОММЕРЧЕСКАЯ ЧАСТИ

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОЦЕДУРЕ ЗАКУПКИ У ЕДИНСТВЕННОГО ПОСТАВЩИКА (ПОДРЯДЧИКА, ИСПОЛНИТЕЛЯ)

1.1. Порядок проведения закупки у единственного поставщика (подрядчика, исполнителя) и участия в нем определен данной документацией о закупке и Положением о закупке товаров, работ, услуг для нужд МУП «Владимирводоканал» (размещено в единой информационной системе www.zakupki.gov.ru и на сайте Заказчика www.vodokanalvladimir.ru). Расшифровка понятий и терминов, используемых в данной Документации, дана в Положении о закупке товаров, работ, услуг для нужд МУП «Владимирводоканал».

1.2. Способ закупки – закупка у единственного поставщика (подрядчика, исполнителя).

1.3. Заказчик – Муниципальное унитарное предприятие «Владимирводоканал» приглашает ООО «Системный подход» к заключению **Договора на оказание информационно-консультационных услуг по сопровождению информационной системы.**

1.4. Место нахождения, почтовый адрес Заказчика: 600026, г. Владимир, ул. Горького, 95

Ответственное лицо по вопросам оформления Колесова Ольга Сергеевна – специалист тендерного отдела, контактный телефон- (4922) 53 18 28 (вн. 1004).

Извещение и Документация о закупке опубликованы «22» декабря 2016 г. на сайте Заказчика (www.vodokanalvladimir.ru) и в единой информационной системе (www.zakupki.gov.ru).

1.5 Предмет закупки:

№ п/п	Наименование предмета закупки	Ед. изм.	Кол-во	Место, условия и сроки поставки товара, выполнения работы, оказания услуги
1	Оказание информационно-консультационных услуг по сопровождению информационной системы		252 часа	Срок оказания услуг: с 01.01.2017г. по 31.12.2017г. по рабочим дням с 9.00 час. до 18.00 час. Место оказания услуг: г. Владимир, ул. Горького, д. 95.

1.6 Основные условия заключаемого Договора: изложены в проекте Договора.

Форма, сроки и порядок оплаты товара	Оплата производится в безналичной форме на р/с Исполнителя не позднее 15 дней с момента подписания актов об оказании услуг.
Срок действия договора	С 01.01.2017г. до 31.12.2017г., а в части расчетов - до полного исполнения сторонами своих обязательств.

1.7 Порядок, место, дата начала и дата окончания срока подачи Заявки: не предусмотрено.

1.8 Место и дата рассмотрения Заявки не предусмотрено.

1.9 Место и дата подведения итогов закупки не предусмотрено.

1.10 Формы, порядок, дата начала и дата окончания срока предоставления участнику закупки разъяснений положений настоящей документации запрос на разъяснение положения настоящей документации на бумажном носителе подается единственным исполнителем в тендерный отдел Заказчика (г. Владимир, ул. Горького, д. 95, 3 этаж, кабинет № 323) до момента подписания договора сторонами. Разъяснение положений настоящей документации направляется единственному исполнителю на бумажном носителе в течение 3 рабочих дней с момента получения Запроса.

1.11 Документы при заключении Договора

1.11.1 Единственный участник закупки – юридическое лицо // индивидуальный предприниматель при заключении Договора предоставляет следующий пакет документов:

1) копии, заверенные печатью (при наличии печати) и подписью руководителя Единственного участника закупки: дилерских, дистрибьюторских сертификатов, договоров, соглашений, лицензий, допусков, заверенную копию приказа о назначении лиц, имеющих право подписи на счет - фактурах и т.п. на основании которых, он осуществляет свою деятельность.

2) иные документы, предусмотренные локальными нормативными актами МУП «Владимирводоканал» (копии заверенные печатью (при наличии печати) и подписью руководителя потенциального Участника процедуры: Устава, свидетельства о постановки на учет в налоговый орган, свидетельства о регистрации в качестве юридического лица/индивидуального предпринимателя).

1.12 Правовой статус документов

1.12.1 Данная процедура закупки у единственного исполнителя проводится в соответствии с действующим Положением о закупке товаров, работ, услуг для нужд МУП «Владимирводоканал».

1.12.2 Процедура закупки у единственного поставщика (подрядчика, исполнителя) не является торгами (конкурсом или аукционом), и ее проведение не регулируется статьями 447-449 части первой Гражданского кодекса Российской Федерации, а также не регулируется п.2 статьи 3 Федерального закона от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц». Данная процедура также не является публичным конкурсом и не регулируется статьями 1057-1061 части второй Гражданского кодекса Российской Федерации.

1.12.3 Во всем, что не урегулировано Извещением и настоящей Документацией о закупке у единственного поставщика (подрядчика, исполнителя) стороны руководствуются действующим Положением о закупке товаров, работ, услуг для нужд МУП «Владимирводоканал» и законодательством Российской Федерации.

1.13 Требования к единственному участнику закупки.

Единственный участник данной закупки должен полностью удовлетворять требованиям установленным пунктом 5.7 Положения о закупке товаров, работ, услуг для нужд МУП «Владимирводоканал» и в частности:

1.13.1 являться полностью право- и дееспособным (*если единственный поставщик (подрядчик, исполнитель) является физическим лицом*);

1.13.2 соглашаться на обработку персональных данных, представленных в Заявке в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

1.13.3 обладать необходимыми профессиональными и техническими квалификационными данными, финансовыми ресурсами, управленческой компетентностью, опытом и репутацией;

1.13.4 обладать гражданской правоспособностью для заключения Договора;

1.13.5 не являться банкротом, не находиться в процессе ликвидации, на его имущество в части, существенной для исполнения Договора, не наложен арест, его экономическая деятельность не приостановлена.

1.14. Начальная (максимальная) цена Договора (цена лота).

1.14.1 Начальная (максимальная) цена Договора – 300 000 рублей без НДС.

Цена договора включает в себя все расходы, связанные с оказанием услуг, страхованием, уплатой налогов, таможенных пошлин, сборов и иных обязательных платежей.

2 ПРОЕКТ ДОГОВОРА

Проект договора предоставлен единственным исполнителем.

ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

3. ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Предмет закупки (наименование товара, работы, услуги)	Ед. изм.	Кол- во	Место, условия, сроки поставки товара, начала и окончания выполнения работ, оказания услуг	Сведения о начальной (максимальной) цене договора (цене лота)	Требования к качеству товара, работы, услуги	Требования к результатам работы, услуги
Оказание информационно- консультационных услуг по сопровождению информационной системы	252 часа		Срок оказания услуг: с 01.01.2017г. по 31.12.2017г. по рабочим дням с 9.00 час. до 18.00 час. Место оказания услуг: г. Владимир, ул. Горького, д. 95	300 000 рублей без НДС. Цена договора включает в себя все расходы, связанные с оказанием услуг, страхованием, уплатой налогов, таможенных пошлин, сборов и иных обязательных платежей.	Полное и корректное выполнение технических заявок. Файлы в формате 1С, Excel.	Отчетный период – 1 месяц. В конце отчетного периода Исполнитель предоставляет акт об оказании услуг с приложением к нему отчета об оказанных услугах в течение 5 рабочих дней по окончании отчетного месяца.

Текст коммерческой и технической части согласован:

(должность, структурное подразделение, Ф.И.О., подпись, дата)



ДОГОВОР № С-110

на оказание информационно-консультационных услуг по
сопровождению информационной системы

г. Владимир

«02» декабря 2016 года

МУП «Владимирводоканал», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице генерального директора Кладова Александра Владимировича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «Системный подход», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице генерального директора Шорикова Андрея Владимировича, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1 ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1 В рамках настоящего договора Исполнитель обязуется оказывать Заказчику информационно-консультационные услуги по сопровождению информационной системы согласно Соглашению об уровне сервиса №1 от 02.12.2016 г., являющемуся неотъемлемой частью настоящего договора.
- 1.2 Срок действия Соглашения об уровне сервиса определяется в Соглашении об уровне сервиса. В случае пересечения сроков действия Соглашений об уровне сервиса, действительным считается наиболее позднее.

2 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

- 2.1 Исполнитель обязуется оказать услуги своими силами и средствами.
- 2.2 Заказчик обязуется предоставить имеющуюся информацию, необходимую для оказания услуг.
- 2.3 Заказчик на время оказания услуг по настоящему договору обязан иметь **подписку информационно-технологического сопровождения фирмы «1С» и подписку 1С:ИТС Отраслевой 3-й категории**.
- 2.4 Оказание дополнительных услуг подтверждается сторонами путём подписания заявок и технических заданий (форма приведена в приложении № 1), переданных в Службу Сервиса Исполнителя, а в конце отчетного периода, указанного в Дополнительном соглашении об уровне сервиса, подписания уполномоченными представителями сторон актов об оказании услуг.
- 2.5 Исполнитель обязуется предоставлять в течение 5 (пяти) рабочих дней по окончании отчетного месяца отчеты об оказанных информационно-консультационных услугах по форме, приведенной в приложении № 2 (в электронной или/и бумажной форме).
- 2.6 Вознаграждение Исполнителя за оказание услуг определяется согласно тарифам в рамках Дополнительного соглашения об уровне сервиса, согласно фактически выполненному объему информационно-консультационных услуг.
- 2.7 Денежные средства, подлежащие уплате по настоящему договору, оплачиваются Заказчиком путем перечисления их на счет, указанный Исполнителем, в срок не позднее 15 (пятнадцати) дней с момента подписания актов об оказании услуг.
- 2.8 Исполнитель не является плательщиком НДС на основании главы 26.2 НК РФ.
- 2.9 Информационно-консультационные услуги, выходящие за Дополнительное соглашение об уровне сервиса, а также стоимость дисков информационно-технического сопровождения, лицензионного программного и аппаратного обеспечения оплачивается Заказчиком в отдельном порядке.

3 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 3.1 В случае нарушения договора Сторона, право которой нарушено, вправе также потребовать восстановления положения, существовавшего до нарушения права, и прекращения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения.
- 3.2 В случае мотивированного отказа Заказчика от подписания акта об оказании услуг, сторонами составляется двухсторонний акт с перечнем необходимых доработок, сроков их выполнения. Исполнитель обязан своими силами и за свой счет устранять допущенные им в оказанных услугах недостатки, которые могут повлечь отступления от требований, предусмотренных в соответствии с настоящим договором.
- 3.3 Проверка отсутствия недостатков оказанных услуг по настоящему договору осуществляется до подписания акта об оказании услуг, а также - и после, в пределах гарантийного срока, определенного в Дополнительном соглашении об уровне сервиса.
- 3.4 Взаимоотношения, связанные с доступом транспорта и представителей Исполнителя, а также его представителей и контрагентов на территорию Заказчика, регламентируются действующими на территории последнего положениями (инструкциями, правилами, памятками и т. п.) и сложившимся порядком (обычаями делового оборота).
- 3.5 В случае вмешательства представителей Заказчика, равно и его контрагентов, в программный код, служебные настройки, а также архитектуру поддерживаемой системы, Исполнитель не несет ответственности за последствия такого вмешательства.
- 3.6 Исполнитель не несет ответственности за последствия некорректного (выходящего за допустимые правила применения) использования Заказчиком, а равно и его контрагентами, поддерживаемой системы.

4 КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ

- 4.1 Стороны в связи с заключением настоящего Договора принимают на себя обязательства предоставления друг другу и неразглашению Информации, составляющей Коммерческую тайну.
- 4.2 В целях исполнения предмета настоящего договора Стороны обязуются:
- 4.2.1. Передавать информацию, составляющую Коммерческую тайну (далее - Информация), предварительным письменным запросам Сторон и оформлять факт передачи актом приема-передачи, подписываемым их полномочными представителями.
- 4.2.2. Заблаговременно уведомлять друг друга в письменной форме о лицах, уполномоченных на прием и передачу Информации.
- 4.2.3. Не передавать друг другу Информацию по открытым каналам связи без принятия мер, обеспечивающих ее защиту.
- 4.2.4. Обеспечивать конфиденциальность и целостность передаваемой Информации.
- 4.2.5. Использовать Информацию строго в целях осуществления договорной деятельности. При этом осуществлять без предварительного письменного согласия Стороны, передавшей информацию (далее - Передающая Сторона), продажу Информации, ее обмен, опубликование либо разглашение иным способом, в том числе посредством ксерокопирования, воспроизведения или использования электронных носителей, исключением случаев, когда:
- а) от Стороны, получившей информацию (далее - Получатель), требуется передать эту Информацию органам государственной власти, иным государственным органам и органам местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством. При этом до непосредственной передачи Информации Получатель обязан направить Передающей Стороне соответствующее уведомление в письменной форме.
- б) передача Информации своим работникам и должностным лицам вызвана неотложностью исполнения Получателем договорных обязательств, при условии, что Получатель несет ответственность за выполнение требований по защите Информации лицами, которым в соответствии с настоящим пунктом сообщается эта Информация.
- 4.2.6. Обращаться с Информацией и ее носителями в соответствии с требованиями нормативных актов и документов Сторон.
- 4.2.7. Незамедлительно информировать друг друга о случаях разглашения Информации, организовав расследование этих фактов.
- 4.2.8. При проведении расследования фактов разглашения Информации Стороны по взаимному согласованию могут направлять друг к другу специалистов в области информационной безопасности. Оплата расходов, связанных с командированием таких специалистов, производится Стороной, допустившей разглашение Информации.
- 4.2.9. Контроль за соблюдением порядка использования и хранения Информации, передаваемой Сторонами друг другу в соответствии с условиями настоящего договора, возлагается на:
- со стороны заказчика – Кладов А.В.
- со стороны исполнителя – Новиков А.В.
- 4.2.10. Передающая сторона остается собственником и (или) обладателем переданной Информации. Передающая Сторона вправе потребовать от Получателя вернуть ей любую Информацию, в любое время направив уведомление в письменной форме. В течение 15 дней после получения такого уведомления Получатель должен вернуть все оригиналы Информации и уничтожить все ее копии и воспроизведения в любой форме, имеющиеся в его распоряжении, а также в распоряжении лиц, которым он передал с соблюдением условий настоящего договора такую Информацию, кроме случаев, когда Получатель в соответствии с законодательством Российской Федерации обязан хранить одну копию Информации, полученной от Передающей стороны для осуществления договорной деятельности.
- 4.2.11. Права и обязанности Сторон по настоящему договору в случае реорганизации какой-либо из Сторон переходят к соответствующему правопреемнику (правопреемникам). В случае ликвидации какой-либо Стороны такая Сторона должна до завершения ликвидации обеспечить возврат Передающей Стороне всех оригиналов и уничтожение всех и любых копий документов с Информацией, переданной Передающей Стороной.
- 4.3. Стороны обязаны извещать друг друга об изменении своих юридических адресов, банковских реквизитов и контактных данных.

5 РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

- 5.1 Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между сторонами по вопросам, не нашедшим своего разрешения в тексте данного договора, будут разрешаться путем переговоров на основе действующего законодательства Российской Федерации.
- 5.2 При неурегулировании в процессе переговоров спорных вопросов споры разрешаются в судебном порядке, установленном действующим законодательством РФ.

6 СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

- 6.1 Настоящий договор вступает в силу с 01 января 2017 года, становится обязательным для сторон с момента выполнения конкретного комплекса услуг с момента согласования существенных условий соответствующих приложениях и действует до 31 декабря 2017 года.

7 РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

7.1 Настоящий договор может быть расторгнут либо по соглашению сторон, либо в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

8 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 8.1 Перечень ответственных лиц Сторон определяется в Дополнительном соглашении об уровне сервиса.
- 8.2 Во всём остальном, не оговорённом в настоящем договоре, Стороны руководствуются нормами действующего законодательства РФ. Изменение, отмена, признание недействительным отдельных положений настоящего договора или приложений к нему не влечёт прекращения их действия (недействительности) в целом.
- 8.3 Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждого участника настоящего договора.
- 8.4 Приложения к настоящему Договору:
- Приложение № 1 – Форма "Техническое задание"
- Приложение № 2 - Форма "Отчета об оказанных информационно-консультационных услугах".

9 АДРЕСА И ПЛАТЕЖНЫЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН:

9.1. ЗАКАЗЧИК:

МУП "Владимирводоканал"

ИНН: 3302001983

КПП: 332801001

Р/с: 40702810810040101515

Банк: Владимирское отделение № 8611

БИК: 041708602

К/с: 30101810000000000602

Юридический адрес: 600026,

г. Владимир, ул. Горького, дом № 95

Почтовый адрес: 600026,

г. Владимир, ул. Горького, дом № 95

Тел.: (4922) 43-00-22

9.2. ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «Системный подход»

ОГРН: 1143328002223

ИНН: 3328496152

КПП: 332701001

Р/с: 40702810902000008970

Банк: Ярославский филиал ПАО "Промсвязьбанк"

г. Ярославль

БИК: 047888760

К/с: 30101810300000000760

Юридический адрес: 600015, г. Владимир,

ул. Разина, д. 21, помещение 30

Почтовый адрес: 600015, г. Владимир,

ул. Разина, д. 21, офис 213а

Тел.: (4922) 37-34-34

Генеральный
директор _____

м.п.

/Кладов А.В./

Генеральный
директор _____

м.п.

/Шориков А.В./



ВЫЗНОВЛЕН ДОГОВОРА

Экз. по экзоп. ике и фплатцам

Зам. ген. директора

Гл. бухгалтер

Начальник

подразделения

Исполнитель

Юрист

Инженер программист

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Дополнительное соглашение об уровне сервиса № 1 к Договору № С-110 от 02 декабря 2016 г.

Заказчик: МУП "Владимирводоканал"
Исполнитель: ООО «Системный подход»

Настоящее Соглашение регламентирует уровень Сервиса, предоставляемого Исполнителем по оказанию информационно-консультационных услуг по сопровождению информационной системы (ИС) Заказчика в период с 01 января 2017 г. по 31 декабря 2017 г.

1. Состав сопровождаемой системы Заказчика

1.1 Программное обеспечение

1.1.1 1С:Управление водоканалом 8

1.2 Перечень сервисов

№ п/п	Наименование сервиса	Характеристика сервиса	Примечание
1	Закрепление ответственного дежурного специалиста	2 человека	1 аналитик, 1 программист
2	Выезд специалиста на территорию заказчика		
3	Телефонная линия консультации	1 человек	Время работы с 9:00 до 18:00 по рабочим дням
4	Служба регистрация заявок через интернет	круглосуточно	Реакция на проблему с 9:00 до 18:00 по рабочим дням
5	Реакция на проблемы	24 часа	
6	Извещение о выходе новых релизов программ и регламентированной отчетности.	по факту выхода	
7	Объем услуг в месяц (Сопровождение ИС юридических лиц, Сопровождение ИС физических лиц)	до 21 норма/часа	Объем услуг в месяц может быть израсходован не в полном объеме.
8	Обновление регламентированной отчетности		
9	Обновление информационной базы		Время работы с 9:00 до 18:00 по рабочим дням
10	Разработка дополнительных модулей, отчетов, аналитика		

2. Сервисные часы (выезды)

В течение сервисных часов Исполнитель выполняет предусмотренные настоящим Договором перечень услуг по сопровождению информационной системы Заказчика.

2.1. Сервисные выезды

2.1.1. Сервисные выезды специалистов на объекты в черте г. Владимира осуществляются в течение 24 часов согласно заявкам, подаваемым в Службу Сервиса Исполнителя (п. 3).

2.1.2. Сервисные выезды специалистов на объекты за пределами г. Владимира осуществляются в течение 72 часов согласно заявкам, подаваемым в Службу Сервиса Исполнителя (п. 3).

2.2. Удаленные сервисные часы

2.2.1. Исполнитель в случае технической возможности может осуществлять информационно-консультационные услуги удаленно по защищенному каналу связи (посредством сети Интернет).

2.2.2. Для обеспечения удаленного управления Заказчик в утвержденный Сторонами период времени предоставляет доступ к операционной системе Заказчика.

2.2.3. Удаленные сервисные часы предусматривают на территории Исполнителя оказание услуг с копиями баз данных или конфигураций Заказчика и разработку программного обеспечения.

2.3. Проектные сервисные часы.

2.3.1. Проектные сервисные часы предусматривают информационно-консультационные услуги по утвержденным сторонами техническим заданиям.

2.4. Порядок оказания информационно-консультационных услуг.

2.4.1. Процедура обработки заявки включает в себя следующие этапы:

2.4.1.1. Размещение заявки Заказчиком в Службе сервиса Исполнителя.

2.4.1.2. Первичная обработка заявки Исполнителем - назначение исполнителя, первичное уточнение задачи;

2.4.1.3. Планирование заявки Исполнителем – определение оценки трудоемкости решения задачи и плановой даты решения задачи, уведомление Заказчика о плановой дате решения задачи и трудоемкости оказываемой услуги;

2.4.1.4. После получения уведомления от Исполнителя, уполномоченный представитель Заказчика (уполномоченные представители определены в рамках пункта 4.4 настоящего соглашения об уровне сервиса) направляет Исполнителю свое подтверждение, либо отказ в оказании услуг на заявленных условиях. Исполнитель имеет право продлить оказание услуг на время получения подтверждения от Заказчика, в случае, если ожидание подтверждения затянуло процесс оказания услуг.

2.4.1.5. В процессе решения заявки Исполнителем, ему могут потребоваться дополнительные консультации от сотрудников Заказчика. В этом случае Исполнитель присваивает заявке статус «Обратная связь» и размещает свой вопрос в комментариях к заявке. Время, которое заявка находилась в состоянии «Обратная связь» может не учитываться при определении срока решения задачи, при наличии обоюдного согласия Заказчика и Исполнителя.

2.4.1.6. Решение заявки Исполнителем – подготовка решения заявки на тестовой или рабочей базе данных, либо выработка текста рекомендации для решения поставленной задачи, перевод статуса заявки в состояние «Подготовлена» или «Решена» с размещением в комментарии к задаче описания оказанной консультации, либо описания способа решения задачи и алгоритма проверки подготовленного решения.

2.4.1.7. Оценка заявки – перевод заявки Заказчиком в состояние «Закрыта». Оценка качества оказания услуги Заказчиком. В случае если Заказчик не производит изменение статуса задачи на «Закрыта» или «Повторно» более 15 (пятнадцати) календарных дней без указания причин просрочки в комментарии к задаче, то Исполнитель в праве самостоятельно изменить статус задачи на состояние «Закрыта» или «Повторно».

2.4.2. График оказания услуг специалистов Исполнителя в рабочие дни: 9.00 час. – 18.00 час.

2.4.3. Началом отсчета времени оказания услуг специалиста по технологии сервисного выезда является время прибытия на объект.

2.4.4. Окончанием периода оказания услуг специалиста по технологии сервисного выезда является время отбытия специалиста.

2.4.5. Доставка специалиста на объект осуществляется средствами Исполнителя.

2.4.6. Перенос сроков сервисных выездов осуществляется по договоренности между Заказчиком и Исполнителем.

2.4.7. В случае срыва сервисного выезда по вине Исполнителя Заказчик вправе потребовать снижения стоимости обслуживания на 10% на время, равное плановому времени несостоявшегося выезда.

2.4.8. Гарантия на внедряемые решения (под внедренными решениями подразумевается: создание новых и изменение существующих объектов конфигурации, внешних отчетов и обработок) составляет 1 (один) месяц.

2.4.9. Оказание информационно-консультационных услуг по решению гарантийных задач производится силами, средствами и за счет Исполнителя.

2.4.10. В случае нарушения сроков оплаты, указанных в пункте 2.7 настоящего договора, Исполнитель вправе увеличить время реакции на обслуживание заявок.

3. Служба Сервиса

3.1. Заявки на обслуживание

3.1.1. График приема заявок службой Сервиса:

1. горячая телефонная линия: рабочие дни 9.00 – 18.00,
2. прием корреспонденции: рабочие дни 9.00 – 18.00,
3. линия интернет-поддержки: круглосуточно.

3.1.2. Форма и график приема заявок Службой Сервиса.

I. Форма "Техническое задание"



Техническое задание № ____ от _____ 2016 г.
на мероприятия по сопровождению информационной системы
согласно договору № С-110 от 02 декабря 2016 года

1. Постановка задачи.
2. Требования.
3. Смета услуг

№ п.п	Вид услуг	Трудоемкость, ч.	Стоимость, руб
Итого:			

Срок выполнения услуг:
Гарантийный срок:

Заказчик:

_____/Кладов А.В./

Исполнитель:

_____/Шориков А.В./

Генеральный директор

_____/ Кладов А.В./
м.п.

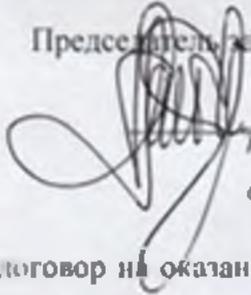
Генеральный директор



_____/Шориков А.В./
м.п.

ИТОГОВЫЙ ПРОТОКОЛ О ЗАКУПКЕ У ЕДИНСТВЕННОГО ИСПОЛНИТЕЛЯ

№ 294 от «22» декабря 2016 года

«УТВЕРЖДАЮ»
Председатель закупочной комиссии

П. Г. Сумкин
«22» декабря 2016 г.

Закупочная комиссия приняла решение заключить договор на оказание информационно-консультационных услуг по сопровождению информационной системы с единственным исполнителем ООО «Системный подход» на основании п.п.19 п.7.6.3 Положения о закупке товаров, работ, услуг для нужд МУП «Владимирводоканал» (закупки товаров, работ, услуг, стоимость которых не превышает 300 000 рублей (в независимости от наличия в стоимости НДС или без учета НДС)) на следующих условиях:

- **Цена договора:** 300 000 рублей без НДС.
- **Количество оказываемых услуг:** 252 часа.
- **Срок оказания услуг:** с 01.01.2017г. по 31.12.2017г. по рабочим дням с 9.00 час. до 18.00 час.
- **Срок и порядок оплаты услуг:** оплата производится в безналичной форме на р/с Исполнителя не позднее 15 дней с момента подписания актов об оказании услуг.
- **Условия оказания услуг:** полное и корректное выполнение технических заявок. Файлы в формате 1С, Excel.
- **Место оказания услуг:** г. Владимир, ул. Горького, д. 95.
- **Срок действия договора:** с 01.01.2017г. до 31.12.2017г., а в части расчетов - до полного исполнения сторонами своих обязательств.

Протокол вела:

секретарь Закупочной комиссии, специалист тендерного отдела Колесова О. С.

