

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель Генерального директора по
техническому обеспечению и качеству -
технический директор

_____ Г.Ш. Баторшин

«____» _____ 2022 года

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ

от _____ № _____

Предмет закупки: Оказание услуг по технической поддержке, сопровождению и восстановлению работоспособности оборудования и программного обеспечения Cisco Systems.

Новоуральск
2022

14.12.2022 12-49/8209-УД

Подписан
простой электронной подписью

Техническое задание на оказание услуг

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ

РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг

Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг

Подраздел 2.3 Объем оказываемых услуг либо доля оказываемых услуг в общем объеме закупки

Подраздел 2.4 Код ОКПД 2

РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

Подраздел 3.1 Общие требования

Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг

Подраздел 3.3 Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг

Подраздел 3.4 Требования к конфиденциальности

Подраздел 3.5 Требования к безопасности оказания услуг и безопасности результата оказанных услуг

Подраздел 3.6 Специальные требования

Подраздел 3.7 Требования к сроку оказания услуг

РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг

Подраздел 4.2 Требования по приемке услуг

Подраздел 4.3 Требования по передаче заказчику технических и иных документов (оформление результатов оказанных услуг)

РАЗДЕЛ 5. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ ПРЕДМЕТА ЗАКУПКИ

Оказание услуг по технической поддержке, сопровождению и восстановлению работоспособности оборудования и программного обеспечения Cisco Systems (далее по тексту – Услуги).

РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг

2.1.1 Консультации по функциональным возможностям оборудования и программного обеспечения Cisco Systems (далее оборудование и ПО), консультации по установке обновлений, версий и исправлений, консультации по способам решения технических проблем, возникающих в ходе работы оборудования Заказчика.

2.1.2 Аппаратная поддержка оборудования, доставка запасных частей к оборудованию Заказчика по адресу расположения Заказчика за счет Исполнителя (послегарантийное сервисное обслуживание).

Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг

2.2.1 Исполнитель оказывает услуги для оборудования, указанного в п.2.3.1, в соответствии с предъявляемым уровнем поддержки. Описание уровня поддержки приведено в приложении 1 к Техническому заданию. Уровень поддержки указан в столбце «уровень поддержки» таблицы по п.2.3.2.

2.2.2 Порядок взаимодействия Исполнителя и Заказчика при оказании Услуг приведен в Регламенте послегарантийного сервисного обслуживания (Приложение 2 к Техническому заданию).

Подраздел 2.3 Объем оказываемых услуг, либо доля оказываемых услуг в общем объеме закупки

2.3.1 Спецификация оборудования Cisco для поддержки от Исполнителя.

| № | Уровень поддержки | Парт-номер оборудования | Серийный номер оборудования | Описание |
|----|-------------------|--|------------------------------|-------------------|
| 1 | 8*5 | Cisco IE-3000-8TC | FOC1446V22C | 8x5xNBD ONSITE |
| 2 | 8*5 | Cisco IE-3000-8TC | FOC1448Y4ZM | 8x5xNBD ONSITE |
| 3 | 8*5 | Cisco IE-3000-8TC | FOC1448X2CK | 8x5xNBD ONSITE |
| 4 | 8*5 | Cisco Prime Infrastructure 4.2.2 300 devices** | - | 8x5xNBD ONSITE |
| 5 | 8*5 | Unified Communications Manager 11.5 Server Software 520 users** | 797 | 8x5xNBD ONSITE |
| 6 | 8*5 | WS-C6506-E | SAL1940Q21D | 8x5xNBD ONSITE |
| 7 | 8*5 | WS-C4510R+E | FXS1931Q3YN | 8x5xNBD ONSITE |
| 8 | 8*5 | UCS-C220-M4 | FCH1934V1C6 | 8x5xNBD ONSITE |
| 9 | 8*5 | ASA 5525-X | FGL19214062 (FCH19167RHL) | 8x5xNBD ONSITE |
| 10 | 8*5 | WS-C3560x-48P-S | FDO1937F05X | 8x5xNBD ONSITE |

| | | | | |
|----|-----|-------------------|-------------------------|-------------------|
| 11 | 8*5 | WS-C6503-E | FXS2019Q4HA | 8x5xNBD ONSITE |
| 12 | 8*5 | WS-C3850-12-S | FOC2037U1GB | 8x5xNBD ONSITE |
| 13 | 8*5 | WS-C3850-12-S | FOW2132X0FV | 8x5xNBD ONSITE |
| 14 | 8*5 | WS-C3850-12-S | FCW2132C0NR | 8x5xNBD ONSITE |
| 15 | 8*5 | WS-C3850-12-S | FCW2132D0HX | 8x5xNBD ONSITE |
| 16 | 8*5 | WS-C3850-12-S | FCW2132C0NH | 8x5xNBD ONSITE |
| 17 | 8*5 | WS-C3850-12-S | FCW2132D0J2 | 8x5xNBD ONSITE |
| 18 | 8*5 | WS-C3850-12-S | FCW2132D0J3 | 8x5xNBD ONSITE |
| 19 | 8*5 | UCSC-C220-M4S | FCH2138V2HN | 8x5xNBD ONSITE |
| 20 | 8*5 | ISR4331/K9 | JTV2146T01H | 8x5xNBD ONSITE |
| 21 | 8*5 | WS-C3850-12-S | FOC2230X0VT | 8x5xNBD ONSITE |
| 22 | 8*5 | WS-C3850-12-S | FOC2230X0VZ | 8x5xNBD ONSITE |
| 23 | 8*5 | ASA 5525-X | FTX2201W0HH/FCH2149786J | 8x5xNBD ONSITE |
| 24 | 8*5 | ASA 5525-X | FTX2201W0QQ/FCH214978H7 | 8x5xNBD ONSITE |
| 25 | 8*5 | ASA 5525-X | FTX2201W0QS/FCH2149783X | 8x5xNBD ONSITE |
| 26 | 8*5 | WS-C2960R+48PST-L | JTV2233108R | 8x5xNBD ONSITE |
| 27 | 8*5 | WS-C2960R+48PST-L | JTV2233108P | 8x5xNBD ONSITE |
| 28 | 8*5 | WS-C2960R+24PC-L | JTV223210SP | 8x5xNBD ONSITE |
| 29 | 8*5 | WS-C2960R+24PC-L | JTV223210SR | 8x5xNBD ONSITE |
| 30 | 8*5 | WS-C3850R-48T-L | JTV21132003 | 8x5xNBD ONSITE |
| 31 | 8*5 | WS-C3850R-48T-L | JTV21082003 | 8x5xNBD ONSITE |
| 32 | 8*5 | WS-C3850R-48P-E | JTV2220201C | 8x5xNBD ONSITE |
| 33 | 8*5 | WS-C3850-24P-E | FOC2218U0L9 | 8x5xNBD ONSITE |
| 34 | 8*5 | WS-C3850-24P-E | FCW2218D0P9 | 8x5xNBD ONSITE |
| 35 | 8*5 | WS-C3850R-48T-L | JTV22212004 | 8x5xNBD ONSITE |
| 36 | 8*5 | ASA5512-K8 | FGL195040SK | 8x5xNBD ONSITE |
| 37 | 8*5 | ASA5512-K8 | FGL195040SD | 8x5xNBD ONSITE |
| 38 | 8*5 | ASA5512-K8 | FGL195040SJ | 8x5xNBD ONSITE |
| 39 | 8*5 | ASA5512-K8 | FGL195040SG | 8x5xNBD ONSITE |

| | | | | |
|----|-----|-------------------------------|-------------|-------------------|
| 40 | 8*5 | FirePower Management center** | - | 8x5xNBD ONSITE |
| 41 | 8*5 | WS-C2960RX-24TS-L | JTV204110EU | 8x5xNBD ONSITE |
| 42 | 8*5 | WS-C2960R+24PC-L | JTV223210SQ | 8x5xNBD ONSITE |
| 43 | 8*5 | WS-C2960+48PST-L | FCW1936A23S | 8x5xNBD ONSITE |
| 44 | 8*5 | WS-C2960+48PST-L | FOC1937S598 | 8x5xNBD ONSITE |
| 45 | 8*5 | WS-C2960R+48PST-L | JTV2233108N | 8x5xNBD ONSITE |
| 46 | 8*5 | WS-C3850R-48T-L | JTV21132003 | 8x5xNBD ONSITE |
| 47 | 8*5 | WS-C3850R-48T-L | JTV21132005 | 8x5xNBD ONSITE |
| 48 | 8*5 | WS-C3850-24P-E | FOC2218L0QV | 8x5xNBD ONSITE |
| 49 | 8*5 | WS-C3850-24P-E | FOC2218U0L9 | 8x5xNBD ONSITE |
| 50 | 8*5 | IE-3000-8TC | FOC1532Y1C8 | 8x5xNBD ONSITE |
| 51 | 8*5 | WS-C3850-24P-E | FCW2218D0PE | 8x5xNBD ONSITE |
| 52 | 8*5 | WS-C3850-24P-E | FCW2218D0MR | 8x5xNBD ONSITE |
| 53 | 8*5 | IE-3000-8TC | FOC1441W5WU | 8x5xNBD ONSITE |
| 54 | 8*5 | IE-3000-8TC | FOC1532Y2UW | 8x5xNBD ONSITE |
| 55 | 8*5 | WS-C3850-24P-E | FCW2218D0P9 | 8x5xNBD ONSITE |
| 56 | 8*5 | WS-C3850-24P-E | FCW2218C0Q0 | 8x5xNBD ONSITE |
| 57 | 8*5 | WS-C3850-24P-E | FOC2222X0DL | 8x5xNBD ONSITE |
| 58 | 8*5 | WS-C3850-24P-E | FOC2222L1Y8 | 8x5xNBD ONSITE |
| 59 | 8*5 | WS-C3850R-48P-E | JTV22202019 | 8x5xNBD ONSITE |
| 60 | 8*5 | WS-C3850R-48P-E | JTV22202016 | 8x5xNBD ONSITE |
| 61 | 8*5 | WS-C3850R-48P-E | JTV22202014 | 8x5xNBD ONSITE |
| 62 | 8*5 | WS-C3850R-48P-E | JTV22202015 | 8x5xNBD ONSITE |
| 63 | 8*5 | WS-C3850R-48P-E | JTV2220201A | 8x5xNBD ONSITE |
| 64 | 8*5 | WS-C3850R-48P-E | JTV2220201B | 8x5xNBD ONSITE |
| 65 | 8*5 | WS-C3850R-48P-E | JTV2220201C | 8x5xNBD ONSITE |
| 66 | 8*5 | WS-C3850R-48P-E | JTV2220201D | 8x5xNBD ONSITE |
| 67 | 8*5 | WS-C3850R-48P-E | JTV22202018 | 8x5xNBD ONSITE |
| 68 | 8*5 | WS-C3850R-48P-E | JTV22202017 | 8x5xNBD ONSITE |

| | | | | |
|----|-----|------------------|-------------|-------------------|
| 69 | 8*5 | WS-C3850-24P-E | FOC2218U0L7 | 8x5xNBD ONSITE |
| 70 | 8*5 | WS-C3850-24P-E | FOC2218X0D0 | 8x5xNBD ONSITE |
| 71 | 8*5 | WS-C3850-24P-E | FCW2218C0RA | 8x5xNBD ONSITE |
| 72 | 8*5 | WS-C3850-24P-E | FOC2218L0QY | 8x5xNBD ONSITE |
| 73 | 8*5 | WS-C3850-24P-E | FOC2218X0EC | 8x5xNBD ONSITE |
| 74 | 8*5 | WS-C3850-24P-E | FCW2218C10X | 8x5xNBD ONSITE |
| 75 | 8*5 | WS-C3850-24P-E | FCW2218D0PV | 8x5xNBD ONSITE |
| 76 | 8*5 | WS-C3850-24P-E | FCW2218D0XF | 8x5xNBD ONSITE |
| 77 | 8*5 | WS-C3850R-24T-L | JTV22212002 | 8x5xNBD ONSITE |
| 78 | 8*5 | WS-C2960-24TT-L | FOC1752Z07A | 8x5xNBD ONSITE |
| 79 | 8*5 | WS-C3560G-48PS-S | FOC1529Y1RH | 8x5xNBD ONSITE |
| 80 | 8*5 | WS-C3560G-48PS-S | FOC1544W4N5 | 8x5xNBD ONSITE |
| 81 | 8*5 | WS-C3560G-48PS-S | FOC1544W4N2 | 8x5xNBD ONSITE |
| 82 | 8*5 | WS-C3560X-48P-S | FDO1937F06A | 8x5xNBD ONSITE |
| 83 | 8*5 | WS-C3560G-48PS-S | FOC1528W95D | 8x5xNBD ONSITE |
| 84 | 8*5 | WS-C3560G-48PS-S | FOC1642V4B2 | 8x5xNBD ONSITE |
| 85 | 8*5 | WS-C3560G-48TS-S | FOC1316W1J5 | 8x5xNBD ONSITE |
| 86 | 8*5 | WS-C2960-24TC-L | FCQ1705X6GP | 8x5xNBD ONSITE |
| 87 | 8*5 | WS-C3560X-48P-S | FDO1937F05Y | 8x5xNBD ONSITE |
| 88 | 8*5 | WS-C2960-24TC-L | FOC1104ZDUM | 8x5xNBD ONSITE |
| 89 | 8*5 | WS-C2960-24TC-L | FCQ1704X3UJ | 8x5xNBD ONSITE |
| 90 | 8*5 | WS-C3560X-48P-S | FDO1937F043 | 8x5xNBD ONSITE |
| 91 | 8*5 | WS-C3850R-24T-L | JTV22212003 | 8x5xNBD ONSITE |
| 92 | 8*5 | WS-C3850R-24T-L | JTV22202012 | 8x5xNBD ONSITE |
| 93 | 8*5 | WS-C8350R-48P-S | JTV2338200F | 8x5xNBD ONSITE |
| 94 | 8*5 | WS-C8350R-24T-S | JTV2338200E | 8x5xNBD ONSITE |
| 95 | 8*5 | C9300-24T | FOC2517L57W | 8x5xNBD ONSITE |
| 96 | 8*5 | C9300-24T | FOC2517L57A | 8x5xNBD ONSITE |
| 97 | 8*5 | C9300-24T | FOC2516LGBW | 8x5xNBD ONSITE |

| | | | | |
|-----|-----|------------------|-------------|-------------------|
| 98 | 8*5 | C9300-24T | FOC2516LH1P | 8x5xNBD ONSITE |
| 99 | 8*5 | C9300-24T | FOC2517L56D | 8x5xNBD ONSITE |
| 100 | 8*5 | C9300-24T | FOC2517L58P | 8x5xNBD ONSITE |
| 101 | 8*5 | C9300-24T | FOC2516LGYH | 8x5xNBD ONSITE |
| 102 | 8*5 | C9300-24T | FOC2516LH0F | 8x5xNBD ONSITE |
| 103 | 8*5 | C9300-24T | FOC2517L56L | 8x5xNBD ONSITE |
| 104 | 8*5 | C9300-24T | FOC2516LGYL | 8x5xNBD ONSITE |
| 105 | 8*5 | C9300-24T | FOC2516LH1Z | 8x5xNBD ONSITE |
| 106 | 8*5 | C9300-24T | FOC2517L5BG | 8x5xNBD ONSITE |
| 107 | 8*5 | C9300-24T | FOC2517L569 | 8x5xNBD ONSITE |
| 108 | 8*5 | C9300-24T | FOC2517L57R | 8x5xNBD ONSITE |
| 109 | 8*5 | C9300-24T | FOC2516LG0D | 8x5xNBD ONSITE |
| 110 | 8*5 | C9300-24T | FOC2517L57T | 8x5xNBD ONSITE |
| 111 | 8*5 | C9300-24T | FOC2516LGBS | 8x5xNBD ONSITE |
| 112 | 8*5 | C9300-24T | FOC2517L576 | 8x5xNBD ONSITE |
| 113 | 8*5 | C9300-24T | FOC2516LG0A | 8x5xNBD ONSITE |
| 114 | 8*5 | C9300-24P | FOC2525L05T | 8x5xNBD ONSITE |
| 115 | 8*5 | C9200L-24P-4G-RA | JAE24070E88 | 8x5xNBD ONSITE |
| 116 | 8*5 | C9200L-24P-4G-RA | JAE24070E64 | 8x5xNBD ONSITE |
| 117 | 8*5 | C9200L-24P-4G-RA | JAE24070E5K | 8x5xNBD ONSITE |
| 118 | 8*5 | C9200L-24P-4G-RA | JAE24070E5U | 8x5xNBD ONSITE |
| 119 | 8*5 | C9200L-24P-4G-RA | JAE24070E5M | 8x5xNBD ONSITE |
| 120 | 8*5 | C9200L-24P-4G-RA | JAE24070E6Y | 8x5xNBD ONSITE |
| 121 | 8*5 | C9200L-24P-4G-RA | JAE24070E5Y | 8x5xNBD ONSITE |
| 122 | 8*5 | C9200L-48T-4X-RA | JAE251515PE | 8x5xNBD ONSITE |
| 123 | 8*5 | C9200L-48T-4X-RA | JAE251516GB | 8x5xNBD ONSITE |
| 124 | 8*5 | C9200L-48T-4X-RA | JAE251516GE | 8x5xNBD ONSITE |
| 125 | 8*5 | WS-C4503 | FOX064316VP | 8x5xNBD ONSITE |
| 126 | 8*5 | WS-C4503 | FOX103002XE | 8x5xNBD ONSITE |

| | | | | |
|-----|-----|--------------------|-------------|-------------------|
| 127 | 8*5 | WS-C3750G-24T-E | CAT0949N4KH | 8x5xNBD ONSITE |
| 128 | 8*5 | WS-C3750G-24T-E | CAT0741X1EM | 8x5xNBD ONSITE |
| 129 | 8*5 | WS-C3750G-24TS-S1U | FOC1102Y4RP | 8x5xNBD ONSITE |
| 130 | 8*5 | WS-C3750G-24TS-S1U | FOC1546V2VA | 8x5xNBD ONSITE |
| 131 | 8*5 | WS-C3750G-24TS-S1U | FOC1101Y2G2 | 8x5xNBD ONSITE |
| 132 | 8*5 | WS-C3750G-24TS-S1U | FOC1034Y2T3 | 8x5xNBD ONSITE |
| 133 | 8*5 | WS-C2960-24TC-L | FCQ1704Y3D0 | 8x5xNBD ONSITE |
| 134 | 8*5 | WS-C2960-24TC-L | FOC1101Z3KX | 8x5xNBD ONSITE |
| 135 | 8*5 | WS-C2960-48LPS-L | FOC1632Z1YA | 8x5xNBD ONSITE |
| 136 | 8*5 | WS-C3560G-48/PS | FOC1030Y40D | 8x5xNBD ONSITE |
| 137 | 8*5 | WS-C3750G-48TS | FOC1610Y2HZ | 8x5xNBD ONSITE |
| 138 | 8*5 | WS-C3750G-48TS | FOC1610V22C | 8x5xNBD ONSITE |
| 139 | 8*5 | WS-C3750G-48TS | FOC1610V23N | 8x5xNBD ONSITE |
| 140 | 8*5 | WS-C3750G-24TS-S | FOC1229W0NQ | 8x5xNBD ONSITE |
| 141 | 8*5 | WS-C3750G-24TS-S | FOC1616Z4Z1 | 8x5xNBD ONSITE |
| 142 | 8*5 | WS-C3750G-24TS-S | FOC1229W0N6 | 8x5xNBD ONSITE |
| 143 | 8*5 | WS-C3750G-24TS-S | FOC1229W0RC | 8x5xNBD ONSITE |
| 144 | 8*5 | WS-C3750G-24TS-S | FOC1616Z4Z0 | 8x5xNBD ONSITE |
| 145 | 8*5 | WS-C3750G-12S-E | FCZ1614213W | 8x5xNBD ONSITE |
| 146 | 8*5 | WS-C3750G-48PS-S | FOC1610Y2HV | 8x5xNBD ONSITE |
| 147 | 8*5 | WS-C3750G-24TS-S1U | FOC1701Y31B | 8x5xNBD ONSITE |
| 148 | 8*5 | WS-C2960-TT-L | FOC1409X29B | 8x5xNBD ONSITE |

****Техническая поддержка** Исполнителем оказывается самостоятельно, без привлечения компании производителя.

2.3.2 Изготовителем оборудования является компания Cisco Systems.

В соответствии с пунктом а) ч. 5 ст. 5.2.1 главы 5 ЕОСЗ Госкорпорации «Росатом» предоставление технической поддержки аналогов оборудования не допускается, так как приобретается техническая поддержка на оборудование Cisco Systems, эксплуатируемое в программно-аппаратном комплексе корпоративной вычислительной сети АО «УЭХК». Используемое оборудование Cisco Systems несовместимо с продукцией других товарных знаков в связи с архитектурными отличиями в аппаратном и программном обеспечении.

Подраздел 2.4. Код ОКПД2

| Код | Вид услуги |
|--------------|---|
| 62.02.30.000 | Услуги по технической поддержке информационных технологий |

РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

| |
|--|
| Подраздел 3.1 Общие требования |
| 3.1.1 Услуги оказываются Исполнителем: <ul style="list-style-type: none">- по технической поддержке, сопровождению удаленно;- по восстановлению работоспособности на охраняемой территории Заказчика. 3.1.2 Исполнитель самостоятельно и за свой счет, без дальнейшего предъявления затрат Заказчику осуществляет доставку персонала и запасных частей к оборудованию к месту оказания Услуг и обратно. |
| Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг |
| 3.2.1. Исполнитель оказывает Услуги с качеством, обеспечивающим полнофункциональное использование оборудования и ПО специалистам Заказчика. |
| Подраздел 3.3 Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг |
| 3.3.1 Исполнитель гарантирует работоспособность оборудования и ПО с техническими характеристиками и функциональными возможностями, заявленными в документации. в течение не менее 12 месяцев с момента заключения договора. |
| Подраздел 3.4 Требования к конфиденциальности |
| Не предъявляются. |
| Подраздел 3.5 Требования к безопасности оказания услуг и безопасности результата оказанных услуг |
| 3.5.1 Исполнитель обязан выполнять требования Заказчика в области охраны труда, охраны окружающей среды, ядерной, радиационной, пожарной и промышленной безопасности, а так же требования в части допуска и доступа персонала Исполнителя в ЗАТО г. Новоуральск и на режимную охраняемую территорию Заказчика в соответствии с условиями заключенного договора на оказание Услуг. |
| Подраздел 3.6. Специальные требования |
| Не предъявляются |
| Подраздел 3.7. Требования к сроку оказания услуг |
| 3.7.1 Срок оказания Услуги в течение 12 месяцев с момента заключения договора. |

РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

| |
|--|
| Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг |
| 4.1.1 Своевременное оказание Услуг, обеспечивающее полнофункциональное использование оборудования и ПО специалистам Заказчика в период действия договора. |
| Подраздел 4.2 Требования по приемке оказанных услуг |
| 4.2.1 Оказанные услуги принимаются Заказчиком ежеквартально. 4.2.2. По факту оказания Услуг в отчетном квартале Исполнитель предоставляет Заказчику счет-фактуру и Акт сдачи-приемки оказанных Услуг с приложением Отчета о выполнении заявок (открытых и закрытых заявок за отчетный период) по согласованной форме (Приложение 4 к Техническому заданию). 4.2.3 Заказчик осуществляет приемку Услуг, оказанных Исполнителем в отчетном квартале, рассматривает, подписывает и возвращает представленный Исполнителем Акт сдачи-приёмки оказанных Услуг в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения от |

Исполнителя, либо предоставляет мотивированный отказ от приёмки Услуг.

4.2.4 При обнаружении недостатков в оказанных Услугах, Исполнитель обязан в кратчайшие сроки, но не более чем в течение 7 (семи) рабочих дней с даты получения от Заказчика письменного уведомления о выявленных недостатках, решить вопрос устранения выявленных Заказчиком недостатков.

4.2.5 Услуги считаются оказанными и принятыми Заказчиком в полном объеме на основании подписанного Акта сдачи-приемки оказанных Услуг.

**Подраздел 4.3 Требования по передаче Заказчику технических и иных документов
(оформление результатов оказанных услуг)**

4.3.1 За 5 (пять) рабочих дней до дня окончания квартала Исполнитель направляет в адрес Заказчика по электронной почте, с последующим предоставлением подлинников, документы:

- акт сдачи-приемки оказанных Услуг в 2 (двух) экземплярах;
- отчет о выполнении заявок (открытых и закрытых за отчетный период)
- счет-фактура (счет) на сумму оказанных Услуг.

РАЗДЕЛ 5. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

| № п/п | Сокращение | Расшифровка сокращения |
|-------|------------|--------------------------|
| 1 | ПО | Программное обеспечение |
| 2 | КЕ | Конфигурационная единица |

РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ

| Номер приложения | Наименование приложения | Номер страниц |
|------------------|--|---------------|
| 1 | Техническая поддержка от Исполнителя | 11 |
| 2 | Регламент послегарантийного сервисного обслуживания | 13 |
| 3 | Отчет о выполнении заявок (открытые и закрытые заявки) | 26 |

Начальник отдела 50

Носырев К.Н.

Ведущий инженер отдела 50

Белослудцев Н.В.

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела 39

Цветков И.В.

Техническая поддержка Cisco Systems

Уровень поддержки 8*5 означает поддержка в рабочее время 8 часов в день 5 дней в неделю

Общие требования:

- 1 Первая линия поддержки:
 - 1.1 Доступ к «горячей линии» 24 часа 7 дней в неделю;
 - 1.2 Подача Заявок по телефону или по e-mail;
 - 1.3 Информирование Заказчика о регистрации, изменении статуса, закрытии Заявки по e-mail, телефону.
 - 1.4 Консультации и техническая поддержка включают:
 - 1.4.1 Оказание услуг 24 часа 7 дней в неделю (исключая выходные и праздничные дни);
 - 1.4.2 . Оказание услуг по заявкам с временем реакции в зависимости от уровней приоритета заявок:
 - 1.4.2.1. Уровень 1 (высокий) – выявлена ситуация отказа программно-аппаратного комплекса (далее - ПАК), т.е. невозможности его дальнейшего функционирования. При этом Заказчик сталкивается с существенными нарушениями и/или ограничениями в бизнес-процессах, которые обеспечивает ПАК, альтернативной возможности организации бизнес-процессов Заказчика не существует - время реакции не более 4 часа с момента регистрации заявки;
 - 1.4.2.2. Уровень 2 (средний) – выявлена ситуация серьезного ограничения в функциональности ПАК. При этом Заказчик сталкивается с существенными нарушениями и/или ограничениями в бизнес-процессах, которые обеспечивает ПАК, однако существует альтернативная возможность организации бизнес-процессов Заказчика. К этой же категории следует относить потребность в технических консультациях, целью которых является избежание видимых потенциальных ситуаций отказа ПАК- время реакции не более 1 рабочего дня с момента регистрации заявки;
 - 1.4.2.3. Уровень 3 (низкий) – выявлена ситуация неудобства в использовании ПАК. При этом использование ПАК Заказчиком ограничено несущественным образом, нарушений и/или ограничений в бизнес-процессах Заказчика, которые обеспечивает ПАК, нет. К этой же категории относятся обращения по прочим поводам, допустимым в рамках данного сопровождения при отсутствии неудобства в использовании ПАК - время реакции не более 2 рабочих дня с момента регистрации заявки.
 - 1.4.3. Обработка заявок следующими способами: по телефону, по электронной почте;
 - 1.4.4. Возможность получения консультаций высококвалифицированных сертифицированных инженеров по различным техническим вопросам, связанным с эксплуатацией, конфигурированием и управлением компонентами оборудования.
 - 1.5 Восстановление работоспособности оборудования с проведением работ на месте эксплуатации оборудования Заказчика на следующих условиях:
 - 1.5.1. Время ремонта неисправного оборудования не более 24 часов с момента локализации неисправности.
 - 1.6. Выполнение работ по плановому обслуживанию оборудования включает:
 - 1.6.1. Выполнение профилактических работ с периодичностью не менее 1 раза в год по заранее составленной и согласованной с Заказчиком программе;
 - 1.6.2. Работы по настройке/переконфигурированию оборудования;
 - 1.6.3. Определение, коррекция и поддержание оптимальных параметров работы оборудования;
 - 1.6.4. Время проведения плановых работ согласовывается с Заказчиком.

1.6.5. предоставление персонального инженера, персонального куратора в рамках исполнения настоящего контракта;

1.6.6. документирование оказанных услуг.

Консультационные услуги оказываются Исполнителем до полного восстановления работоспособности имеющегося у Заказчика оборудования.

Начальник ОИТ

К.Н. Носырев

РЕГЛАМЕНТ ПОСЛЕГАРАНТИЙНОГО СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. СПИСОК ТЕРМИНОВ И ОПРЕДЕЛЕНИЙ

1.1 **Акт об оказании Услуг** – документ, подтверждающий факт выполнения Исполнителем в рамках оказания Услуг определенных действий, а также расходование материалов, запасных частей и комплектующих в ходе оказания Услуги (Приложение 1 к Регламенту).

1.2 **Акт приемки-передачи оборудования** – документ, подписываемый уполномоченными лицами со стороны Заказчика и Исполнителя, подтверждающий факт передачи исправной либо неисправной КЕ одной Стороной другой Стороне (Приложение 2 к Регламенту).

1.3 **Время восстановления работоспособности** – период времени с момента регистрации Заявки до момента восстановления работоспособности КЕ, если Заказанной услугой не предусмотрена иная точка отсчета.

1.4 **Время выезда специалиста** – установленное время с момента принятия решения Ответственным инженером Исполнителя о выезде специалиста до выезда специалиста Исполнителя на место эксплуатации КЕ, если Заказанной услугой не предусмотрена иная точка отсчета.

1.5 **Время обслуживания** – режим времени, в рамках которого Исполнитель предоставляет Услугу.

1.6 **Время отправки неисправной КЕ** – период времени с момента принятия Исполнителем решения о необходимости ремонта КЕ до момента Отгрузки неисправной КЕ Заказчиком.

1.7 **Время прибытия специалиста** – время с момента принятия решения о необходимости выезда Ответственным инженером Исполнителя до момента прибытия специалиста Исполнителя на место эксплуатации КЕ, если Заказанной услугой не предусмотрена иная точка отсчета.

1.8 **Время реакции** – время, в течение которого **Ответственный инженер** со стороны Исполнителя начнет работу над **Заявкой** и в случае необходимости свяжется с представителем Заказчика, согласует приоритет **Заявки**, запросит дополнительную информацию.

1.9 **Заказанная услуга** – конкретная услуга, установленная соответствующей частью Описания сервисных программ (Приложение 1 к ТЗ).

1.10 **Заявка** – документ, направляемый Уполномоченным представителем Заказчика Исполнителю в электронной или печатной форме, в котором фиксируется возникшая проблема, подлежащая устранению по Договору (Приложение 3 к Регламенту).

1.11 **КЕ** (Конфигурационная единица) – ИТ-компонент, принятый на обслуживание в соответствии со Спецификацией. Каждая КЕ может состоять из других КЕ. КЕ могут быть технические средства, все виды программного обеспечения, активные и пассивные сетевые элементы, серверы, системные блоки и др.

1.12 **Координатор** – Уполномоченный представитель Стороны по Договору, назначенный для решения организационных вопросов по исполнению Договора.

1.13 **Невозможность получения информации от Заказчика** – ситуация, могущая возникнуть при работе по заявкам с установленным фиксированным временем, при которой специалист Исполнителя не смог получить необходимую для работы над заявкой, а также для ее закрытия информацию от Заказчика по телефону, либо по e-mail в течение более чем 90 минут.

1.14 **Оборудование** – оборудование, входящее в состав КЕ по Договору.

1.15 **Ответственный инженер** – технический специалист Стороны по Договору, назначенный для решения технических вопросов по исполнению конкретной Заявки в порядке, установленном Регламентом.

1.16 **Отгрузка неисправной КЕ** – передача неисправной КЕ Заказчиком Исполнителю либо указанному Исполнителем лицу в сервисном центре.

1.17 **Отгрузка исправной КЕ** – передача исправной КЕ Заказчику либо указанному Заказчиком лицу в сервисном центре.

1.18 **Плановые услуги** – работа в рамках оказания Услуг, предусмотренная Описанием сервисных программ, которую Исполнитель должен проводить с определенной периодичностью.

1.19 **ПО** – встроенное программное обеспечение (firmware), входящее в состав КЕ по Договору, – программное обеспечение, представляющее собой технологический машинный код, встраиваемый производителем оборудования в модули/платы/блоки аппаратного обеспечения.

1.20 **Ремонт** – восстановление работоспособности неисправного Оборудования.

1.21 **Спецификация КЕ** – перечень оборудования Заказчика.

1.22 **Статус Заявки** – краткое описание текущего этапа оказания Услуг по Заявке.

1.23 **Уполномоченные представители Заказчика и Исполнителя** – контактные лица назначенные для решения технических вопросов во время оказания услуг, определяются перед заключением договора, и фиксируются в договоре (Приложение 4 к Регламенту).

1.24 **Фиксированное время (ft)** – установленные в соответствии с Заказанной услугой временные рамки выполнения определенных действий.

1.25 **Услуга** – общий перечень услуг, предусмотренный Приложением №1 к Техническому заданию.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1 Настоящий документ определяет регламент оказания **Заказанных услуг** Исполнителем в соответствии с условиями Договора.

2.2 Основной целью настоящего документа (далее – «Регламент») является установление порядка взаимодействия специалистов Заказчика со специалистами Исполнителя.

2.3 Регламент принимается к исполнению лицами, ответственными за обслуживание КЕ, как со стороны Заказчика, так и со стороны Исполнителя.

2.4 В случае если положения настоящего Регламента противоречат условиям Заказанных услуг, то подлежат применению условия **Заказанных услуг**.

3. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

3.1 Контакты со стороны Исполнителя:

3.1.1. Контакты Сервисного центра Исполнителя:

- Телефоны: _____
- E-mail: _____
- Факс: _____

3.1.2. **Уполномоченные представители** Исполнителя, указанные в Приложении №4 к Регламенту, назначены для взаимодействия с Заказчиком по Договору.

3.2 Контакты со стороны Заказчика

Уполномоченные представители Заказчика, указанные в Приложении №4 к Регламенту, должны обладать соответствующей квалификацией, необходимой и достаточной для взаимодействия с Исполнителем в рамках Договора.

3.3 Контакты в ходе работы над заявками, предусмотренной Регламентом

В ходе работы над **Заявками** Заказчика Стороны назначают **Ответственных инженеров**. Контактная информация по **Ответственным инженерам** Заказчика указывается

в *Заявке*. Контактная информация по **Ответственным инженерам** Исполнителя предоставляется Исполнителем Заказчику в оперативном порядке.

3.4 Контакты для случаев, не предусмотренных Регламентом

3.4.1. Для решения вопросов, не урегулированных Регламентом, Заказчик и Исполнитель задействуют **Координаторов**, указанных в Приложении №4 к Регламенту.

3.4.2. В случае возникновения дополнительных вопросов, не предусмотренных Регламентом, в случае невозможности связаться с **Ответственным инженером** или иным техническим специалистом из числа **Уполномоченных представителей** Заказчика Исполнитель обращается к **Координатору** со стороны Заказчика.

3.4.3. В случае неудовлетворенности ходом оказания Услуг, возникновения спорных вопросов, связанных с оказанием Услуг, Заказчик обращается к **Координатору** со стороны Исполнителя.

3.5 Изменение контактной информации

3.5.1 В случае изменения Исполнителем контактной информации, указанной в Регламенте и/или Договоре, Исполнитель должен сообщить Заказчику новую контактную информацию в письменной форме в течение 3 (Трех) рабочих дней.

3.5.2 В случае изменения Заказчиком состава группы **Уполномоченных представителей** Заказчик должен сообщить Исполнителю новую контактную информацию о своих представителях в письменной форме в течение 3 (Трех) рабочих дней.

3.5.3 В случае изменения **Ответственного инженера** со стороны Заказчика и/или его контактной информации во время работы над *Заявкой* Заказчик извещает Исполнителя о новой контактной информации в течение 1 (Одного) рабочего дня путем направления e-mail на адрес _____ с указанием номера *Заявки*.

3.5.4 В случае изменения **Ответственного инженера** со стороны Исполнителя и/или его контактной информации во время работы над *Заявкой* Исполнитель извещает Заказчика о новой контактной информации в течение 1 (Одного) рабочего дня путем направления соответствующей информации на e-mail **Ответственного инженера** Заказчика с указанием номера *Заявки*.

4. ОТКРЫТИЕ ЗАЯВКИ

4.1. Время приема Заявок

Заявки принимаются 24 часа в сутки, 365 дней в году, включая выходные и праздничные дни.

4.2. Подача Заявок

4.2.1. Поданная *Заявка* Заказчика регистрируется в момент поступления *Заявки*:

- от **Уполномоченных представителей** Заказчика - на e-mail или по факсу, указанным в п. 4.3.1 Регламента с соблюдением требований Регламента;
- через автоматическую систему мониторинга (автоинформатор).
- специалистом Исполнителя - от лица Заказчика.

4.2.2. В случае подачи Заявки не **Уполномоченным представителем** Заказчика либо с нарушением требований Регламента Исполнитель оставляет за собой право не принимать *Заявку* в работу с уведомлением **Координатора**.

4.3. Форма подачи Заявки

Заявка может быть подана:

4.3.1. **По e-mail** либо **по факсу** Сервисного центра Исполнителя, указанным в п. 3.1.1 Регламента - по установленной форме,

4.3.2. **По телефону** Сервисного центра Исполнителя, указанному в п. 3.1.1 Регламента, подается в устной форме предварительная заявка в исключительных случаях, к которым относятся:

- авария или сбой на **Оборудовании**, несущие в себе угрозу полной или частичной потери данных;

- недоступность или неработоспособность электронной почты - Информация, представленная в устной форме, должна содержать все данные, предусмотренные установленной формой *Заявки*.

При первой возможности Заказчик обязан предоставить заполненную форму *Заявки* согласно п. 4.3.1 Регламента.

4.4. Содержание Заявки

Заявка подается по *установленной* форме (Приложение 3 к Регламенту), при заполнении которой указываются следующие сведения:

4.4.1. Общие положения:

- номер Договора,
- наименование Заказчика,
- ФИО, телефон, e-mail *Уполномоченного представителя* Заказчика,
- ФИО, телефон, e-mail *Ответственного инженера* Заказчика,
- **КЕ** (заявка должна быть подана не более чем на одну **КЕ**):
 - для направления Consulting обязательно указание наименования **КЕ**, модели (производителя), PartNumber и Serial Number,
 - для направления Hardware обязательно указание наименования **КЕ**, модель (производитель), PartNumber и Serial Number,
 - для направления Software обязательно указание наименования **КЕ**, модель (производитель), PartNumber и Serial Number, и номера версии;
- суть *Заявки* (не более 2-3 предложений, выражающих суть проблемы),
- описание причины обращения (дополнительная информация, которая помогает раскрыть суть проблемы).

4.4.2. Направление обслуживания (consulting, hardware, software)

Направление обслуживания определяется специалистом сервисного центра Исполнителя в соответствии с содержанием *Заявки*. В течение времени реакции (п.5.2.) *Ответственный инженер* Исполнителя совместно с контактным лицом Заказчика может уточнить и изменить направление обслуживания.

- **Consulting** – технические консультации по вопросам функционирования программно-аппаратных средств.
- **Hardware** – проверка работоспособности аппаратного комплекса, ремонт вышедших из строя функциональных частей.
- **Software** – проверка работоспособности **ПО**, настройка **ПО**, предоставление обновлений для **ПО**.

4.4.3. Приоритет

При подаче *Заявки* приоритет определяется в зависимости от остроты проблемы представителем Заказчика, в соответствии с нижеследующим описанием Приоритетов.

- 1 Приоритет (Высокий приоритет): оборудование / программное обеспечение не работает, что приводит к остановке технологического процесса.
- 2 Приоритет (Средний приоритет): частично нарушена работоспособность, либо значительно снижена отказоустойчивость или производительность оборудования/программного обеспечения Заказчика, но при этом создается критическая ситуация, при которой полная потеря работоспособности всего технологического процесса Заказчика может произойти в любой момент.
- 3 Приоритет (Низкий приоритет): незначительно нарушена работоспособность, либо производительность оборудования / программного обеспечения, что не оказывает влияния на бизнес Заказчика.
- 4 Приоритет (Консультация): работоспособность оборудования не нарушена. Требуется техническая консультация. Необходимо обновление **ПО**.

4.5. Процесс регистрации Заявки

Регистрация **Заявки** начинается с момента получения всей информации в соответствии с **Содержанием Заявки** (п.4.4 Регламента).

4.5.1. Время регистрации

В течение 30 (Тридцати) минут с момента получения **Заявки** специалист Сервисного центра должен зарегистрировать **Заявку** во внутренней системе регистрации **Заявок**.

4.5.2. Уведомление Заказчика

Внутренняя система регистрации **Заявок** автоматически присваивает **Заявке** номер и отправляет уведомление о регистрации на указанный контактный e-mail Заказчика.

Исполнитель производит телефонное уведомление Заказчика при регистрации **Заявок** с Высоким приоритетом.

5 ВРЕМЕННЫЕ РАМКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАЯВКИ Возможные виды временных рамок определяются **Заказанной услугой**.

5.1. Время обслуживания

- 8x5 – работа над **Заявкой** ведется в рабочие дни с 09:00 до 18:00 MSK, за исключением выходных дней и общероссийских праздников;

5.2. Время реакции

Отчет **Времени реакции** начинается с момента регистрации **Заявки**.

Время реакции определяется **Заказанной услугой**.

Для времени обслуживания 8x5 при поступлении запроса позже 16.30 **Заявка** считается полученной на следующий рабочий день в 8:30.

5.3. Периодичность выполнения

Устанавливает периодичность оказания согласованных в Договоре **Плановых услуг**. Конкретная дата проведения **Плановых услуг** устанавливается по согласованию с Заказчиком.

5.4. Фиксированное время

В зависимости от **Заказанных услуг** может быть установлено определенное фиксированное время на выполнение различных действий, являющихся составными частями **Заказанной услуги**.

Если **Заказанной услугой** не предусмотрено иное, то моментом отсчета является момент регистрации **Заявки**.

5.4.1. Виды **фиксированного времени (ft)**:

- **ftw** – измеряется рабочими часами в соответствии с п.5.1 Регламента и **Заказанной услугой**;
- **fta** – измеряется астрономическими часами, вне зависимости от выходных и праздничных дней;

5.4.2. В описании **Заказанных услуг** фиксированное время обозначается числовым значением с добавлением букв fta или ftw (например: 24 fta), где числовое значение обозначает количество часов, буквенное – вид фиксированного времени.

5.4.3. Если условиями предоставления услуги предусмотрен **ft**, то время ожидания дополнительных сведений или действий со стороны Заказчика, таких, как предоставление удаленного доступа, доступ к обслуживаемым **КЕ**, проведение необходимых работ и т.д., не учитывается в данном **ft**.

5.4.4. **NBD** – разновидность **ft**, подразумевающая выполнение действия в рамках оказания Услуг в течение рабочего дня, следующего за днем принятия решения о таком действии. Перед обозначением «NBD» ставится время предоставления обслуживания (например, 8x5 NBD, где числовое значение обозначает, что услуга оказывается в течение рабочего дня, следующего за днем регистрации **Заявки** при времени обслуживания 8x5).

6 РАБОТА НАД ЗАЯВКОЙ

6.1. Статусы Заявок

Статусы Заявок перечислены в Таблице №1 и устанавливаются Исполнителем в ходе работы над **Заявкой**.

Таблица №1

| Название Статуса Заявки | Описание Статуса Заявки |
|-------------------------|---|
| Зарегистрирована | Заявка зарегистрирована |
| Принята на обработку | Заявка взята в работу ответственным Инженером Исполнителя. |
| Ожидание работ | Работа не может быть проведена немедленно, назначена дата проведения работы. |
| Тестирование решения | Проведена работа по ремонту оборудования / обновлению ПО / консультации, в результате которой проблема была предположительно устранена; идет проверка правильности решения. |
| Разрешена | Проведена работа по ремонту оборудования / обновлению ПО / консультации, в результате которой проблема была устранена (либо сервисный запрос разрешен). |
| Закрыта | Получено подтверждение Заказчика, Заявка закрыта |
| Ожидание | Ожидание дополнительных сведений от Заказчика |

6.2. Способы обработки Заявок

Возможные способы обработки **Заявок** определяются **Заказанной услугой**. В случае, если **Заказанной услугой** предусмотрено несколько способов обработки **Заявок**, то способ выбирается Ответственным инженером Исполнителя.

6.2.1. Дистанционная работа над заявкой (Дистанционно)

Взаимодействие **Ответственного инженера** Исполнителя и **Уполномоченного представителя** Заказчика с целью разрешения **Заявки** может проводиться:

- по телефону,
- по e-mail.

6.2.2. Работа над Заявкой с выездом на место эксплуатации КЕ (Выезд)

Необходимость Выезда на место эксплуатации **КЕ** определяется **Ответственным инженером** Исполнителя.

Точное время прибытия специалиста Исполнителя на место эксплуатации **КЕ** устанавливается специалистом по согласованию с **Уполномоченным представителем** Заказчика, в зависимости от возможности доступа к оборудованию и транспортной доступности места эксплуатации **КЕ**.

6.2.3. Ремонт в сервисном центре

Необходимость **Ремонта** в сервисном центре определяется **Ответственным инженером** Исполнителя. **Ремонт** может проводиться как в сервисном центре Исполнителя, так и в ином уполномоченном на то производителем **Оборудования** сервисном центре, на усмотрение Исполнителя.

6.3. Изменение приоритета Заявки

После регистрации **Заявки** приоритет **Заявки** может быть повышен или понижен после анализа ситуации **Ответственным инженером** Исполнителя.

В процессе работы над заявкой в случае снятия остроты проблемы Исполнитель может понизить приоритет **Заявки**.

6.4. Взаимодействие с Заказчиком

6.4.1. В случае, если **Заказанной услугой** предусмотрена круглосуточная работа над **Заявкой**, Заказчик обязан обеспечить присутствие **Ответственного инженера** на месте эксплуатации **КЕ** для проведения совместной работы до устранения проблемы либо принятия решения о переносе оказания Услуг на другое время.

6.4.2. В случае необходимости получения дополнительной информации от Заказчика для продолжения работы над **Заявкой** Исполнитель обращается с запросом к Заказчику. По своему усмотрению Исполнитель может выбрать способ обращения: по телефону или с помощью отправки e-mail.

6.4.3. При получении соответствующего запроса Исполнителя согласно п. 6.4.2 Регламента Заказчик обязан оказать содействие Исполнителю в дистанционном решении проблем и выполнить следующее:

- предоставить всю информацию, необходимую Исполнителю для осуществления своевременной и профессиональной технической поддержки, а также для определения подходящего уровня обслуживания;
- запустить тесты самодиагностики и/или установить и запустить другие диагностические средства и программы.

6.4.4. В случае **Невозможности получения информации от Заказчика** Исполнитель отправляет запрос о получении дополнительной информации на e-mail ответственного инженера Заказчика с копией в адрес **Уполномоченного представителя** и **Координатора** со стороны Заказчика и переводит **Заявку** в статус «Ожидание». Время с начала возникновения ситуации **«Невозможность получения информации от Заказчика»** до момента получения всей необходимой информации от Заказчика не учитывается в *ft*.

6.5. Изменение Направления обслуживания в процессе работы над Заявкой

Если в случае работы над Заявкой по одному **Направлению обслуживания** возникла необходимость выполнения работы по другому направлению, то открывается новая **Заявка**.

Если в процессе работы над **Заявкой** выяснилось, что неработоспособна другая **КЕ**, входящая в комплекс, то открывается новая **Заявка** на обслуживание другой **КЕ**.

7 ЗАКРЫТИЕ ЗАЯВКИ

7.1. При решении **Заявки** специалист Исполнителя производит уведомление **Ответственного инженера** Заказчика о решении **Заявки** и отправляет письменный запрос на подтверждение ее закрытия.

7.2. Закрытие Заявки по подтверждению

Закрытие **Заявок** по подтверждению производится специалистами Исполнителя:

7.2.1. в случаях, предусмотренных п.п. 6.2.1 и 6.2.2 - по факту поступления от Заказчика электронного письма с подтверждением о закрытии **Заявки** на e-mail: _____

7.2.2. в случаях, предусмотренных п. 6.2.3 – по факту подписания Заказчиком Акта об оказании Услуг либо аналогично п. 7.2.1, в зависимости от того, какое из указанных событий наступит раньше.

7.3. Автоматическое закрытие Заявки

7.3.1. В случае, если Заказчик после получения уведомления от Исполнителя не выслал подтверждение, не подписал Акт об оказании Услуг согласно п. 7.2 Регламента или не сообщил о неисполнении заявки в течение 5 (Пяти) рабочих дней, **Заявка** закрывается автоматически.

7.3.2. Если в течение 3 (Трех) рабочих дней Заказчик не выполнил ни одного из действий, предусмотренных п. 7.3.1 Регламента, Исполнитель повторно направляет запрос на закрытие заявки Координатору со стороны Заказчика.

7.4. В случае, если Заказчик высылает подтверждение на условиях п. 7.2 Регламента либо **Заявка** закрывается согласно п. 7.3 Регламента, моментом выполнения Заявки считается момент уведомления Исполнителем Ответственного инженера Заказчика о закрытии **Заявки**.

8 ОТЧЕТНОСТЬ

8.1. Акты приемки-передачи Оборудования.

При передаче одной Стороной другой Стороне в процессе оказания Услуг неисправного либо исправного **Оборудования**, в обязательном порядке оформляются и подписываются **Акты приемки-передачи неисправного/исправного Оборудования** (приложение 2 к Регламенту).

8.2. Акт об оказании Услуг по Заявкам

При способе обработки **Заявок**, установленном п. 6.2.3 Регламента, Заказчиком и Исполнителем в обязательном порядке оформляется и подписывается **Акт об оказании Услуг по Заявке** (приложение 1 к Регламенту). Акт подписывается **Ответственными инженерами** Исполнителя и Заказчика.

9 ИСКЛЮЧЕНИЯ

9.1. Заказчик обязан приобретать Услуги только на **КЕ**, которые были исправны на момент заключения Договора.

9.2. Заказчик обязан соблюдать условия эксплуатации **Оборудования**, указанные в техническом описании условий эксплуатации **Оборудования**, поставляемом вместе с оборудованием, а также на web-сайте производителя **Оборудования**, а также порядок и условия использования ПО, установленные правообладателем.

9.3. Обслуживание не предоставляется по Договору, в случае если неисправность возникла в следствии:

- нарушения Заказчиком правил эксплуатации/использования **КЕ**, установленных производителем такого КЕ,
- эксплуатации Оборудования без электрического заземления, а при соединении нескольких устройств - без единого контура заземления;
- при механическом повреждении аппаратно-программного комплекса, в состав которого входит КЕ, или самой КЕ,
- при воздействии на КЕ химических реактивов, других активных веществ, жидкостей;
- при внесении изменений в КЕ без согласования с Исполнителем,
- при самостоятельном ремонте КЕ Заказчиком либо лицами, не уполномоченными на то производителем Оборудования.

А также в случае:

- при перемещении КЕ за пределы населенного пункта, в котором она была размещена на момент заключения Договора согласно Спецификации КЕ, без согласования с Исполнителем,
- при установлении факта выхода из строя КЕ либо компонентов КЕ до момента заключения Договора,
- при неработоспособности обслуживаемых КЕ, вызванной работой других КЕ, не обслуживаемых Исполнителем

Начальник ОИТ

К.Н. Носырев

АКТ
об оказании услуг послегарантийного сервисного обслуживания
по Заявке

г. _____ " ____ " _____ 20 ____ г.

Настоящий Акт составлен представителем Исполнителя

— *Ф.И.О. Исполнителя, название предприятия, организации*

и представителем Заказчика

— *Ф.И.О. Заказчика, название предприятия, организации*

в том, что Исполнителем по заявке № _____ оказаны следующие услуги:

КЕ:

Наименование _____ p/n _____ s/n _____

Дата и время оказания услуг: с _____ по _____

В процессе оказания услуг были отремонтированы следующие компоненты:

| Неисправный компонент (КЕ) | | | | Товарно-материальные ценности, примененные для ремонта | | |
|----------------------------|--------------|-----|-----|--|-----|-----|
| п/п | Наименование | p/n | s/n | Наименование | p/n | s/n |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Указанные услуги ПГСО выполнены полностью и в установленный срок. КЕ на момент подписания Акта является исправной. По оказанным услугам Заказчик к Исполнителю претензий не имеет.

Замечания Исполнителя: _____

Замечания

Заказчика: _____

Подписи Сторон

От Заказчика:

От Исполнителя:

_____/

« » 20 ____ г.

_____/

« » 20 ____ г.

Заявка на оказание услуг послегарантийного сервисного обслуживания

| | |
|--|--|
| Номер договора | от « » 20 г. |
| Наименование компании Заказчика | АО «УЭХК» |
| Уполномоченный представитель Заказчика | ФИО, телефон, e-mail |
| Ответственный инженер Заказчика | ФИО, телефон, e-mail <i>Оставить пустым, в случае, когда Уполномоченный Представитель Заказчика является ответственным инженером</i> |
| КЕ <i>(заявка должна быть подана не более, чем на одну КЕ)</i> | <ul style="list-style-type: none"> ○ для направления Consulting обязательно указание наименования КЕ, модели (производителя), PartNumber и Serial Number, ○ для направления Hardware обязательно указание наименования КЕ, модель (производитель), PartNumber и Serial Number, полный адрес площадки с индексом ○ для направления Software обязательно указание наименования КЕ, модель (производитель), PartNumber и Serial Number, и номера версии. |
| Суть заявки | <i>Не более 2-3 предложений, выражающих суть проблемы.</i> |
| Описание заявки | <p><i>Дополнительная информация, которая помогает раскрыть суть проблемы.</i></p> <p><i>Кроме описания заявки, рекомендуется предоставить следующую информацию:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>дата обнаружения неисправности</i> • <i>периодичность появления неисправности:</i> • <i>предпринятые действия</i> • <i>текущее состояние оборудования (находится в эксплуатации, выключено и т.д.):</i> • <i>если оборудование находится в эксплуатации, когда возможна остановка для проведения работ</i> |
| Приоритет <i>(выбрать один из предложенных вариантов)</i> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>1 Приоритет (Высокий приоритет): оборудование / программное обеспечение не работает, что приводит к остановке технологического процесса.</i> • <i>2 Приоритет (Средний приоритет): Частично нарушена работоспособность, либо значительно снижена отказоустойчивость или производительность оборудования/программного обеспечения Заказчика, но при этом создается критическая ситуация, при которой полная потеря работоспособности всего технологического процесса Заказчика может произойти в любой момент.</i> • <i>3 Приоритет (Низкий приоритет): Незначительно нарушена работоспособность, либо производительность оборудования / программного обеспечения, что не оказывает влияния на бизнес Заказчика.</i> |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 4 <i>Приоритет (Консультация): Работоспособность оборудования не нарушена. Требуется техническая консультация. Необходимо обновление программного обеспечения.</i> |
|--|--|

*курсивом выделены рекомендации по заполнению заявки

Подписи Сторон

От Заказчика:

От Исполнителя:

_____ /

_____ /

« » 20 г.

« » 20 г.

Отчет о выполнении заявок (открытые и закрытые заявки)
за период с «__» _____ 202_ г. по «__» _____ 202_ г

| № заявк и | Дата/Время регистрации | Дата/Время закрытия | Статус заявки | Ответств енный инженер Исполнит еля | При орит ет | Ответстве нный инженер Заказчика | Подпись ответственн ого инженера Заказчика | Суть проблемы | Описание проведенных работ |
|-----------------|---------------------------|------------------------|------------------|---|-------------------|---|--|---------------|-------------------------------|
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

Начальник ОИТ

К.Н. Носырев