

**Извещение о проведении процедуры открытого Запроса предложений**

по выбору подрядчика на оказание услуг по сопровождению и поддержке модели бюджетирования и отчетности на базе программного обеспечения IBM Cognos для нужд Сколковского института науки и технологий

 Сколковский институт науки и технологий

**2021**

**Заметки:**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**СОДЕРЖАНИЕ**

[Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОЦЕДУРЕ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАПРОСА ПРЕДЛОЖЕНИЙ 4](#_Toc25248341)

[Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКАМ И ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫМ ТРЕБОВАНИЯМ 5](#_Toc25248342)

[Требования к Участникам 5](#_Toc25248343)

[Специальные требования к Участникам 6](#_Toc25248344)

[РАЗДЕЛ 3. ОФОРМЛЕНИЕ И ПОДГОТОВКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ 6](#_Toc25248345)

[Общие требования к Предложению 6](#_Toc25248346)

[Требования к языку Предложения 7](#_Toc25248347)

[Разъяснение Документации по запросу предложений 7](#_Toc25248348)

[Продление срока окончания приема Предложений 8](#_Toc25248349)

[Подтверждение заинтересованности 8](#_Toc25248350)

[РАЗДЕЛ 4. ПОДАЧА ПРЕДЛОЖЕНИЙ И ИХ ПРИЕМ 9](#_Toc25248351)

[РАЗДЕЛ 5. ОЦЕНКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ И ПРОВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ 10](#_Toc25248352)

[Общие положения 10](#_Toc25248353)

[Отборочная стадия 10](#_Toc25248354)

[Проведение конкурентных переговоров 10](#_Toc25248355)

[Переторжка 11](#_Toc25248356)

[Оценочная стадия 11](#_Toc25248357)

[РАЗДЕЛ 6. ФОРМА КОММЕРЧЕСКОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ 12](#_Toc25248358)

[РАЗДЕЛ 7. ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ 12](#_Toc25248358)

[РАЗДЕЛ 8. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ О ПРОВЕДЕНИИ СЛЕДУЮЩИХ ЭТАПОВ ЗАПРОСА ПРЕДЛОЖЕНИЙ ИЛИ ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОБЕДИТЕЛЯ 12](#_Toc25248358)

[РАЗДЕЛ 9. ГРАФИК ПРОВЕДЕНИЯ КОНКУРСА 1](#_Toc25248359)9

 Раздел 10. КОНТАКТНЫЕ РЕКВИЗИТЫ ЗАКАЗЧИКА\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_19

# Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОЦЕДУРЕ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАПРОСА ПРЕДЛОЖЕНИЙ

1. Сколковский институт науки и технологий (далее – Организатор, Заказчик, Институт, Сколтех) приглашает организации (далее — Участники) к участию в процедуре открытого Запроса предложений (далее — Запрос, Конкурс) для выбора подрядчика на **оказание услуг по сопровождению и поддержке модели бюджетирования и отчетности на базе программного обеспечения IBM Cognos.**
2. Запрос предложений не является конкурсом в значении статей 447—449 части первой Гражданского кодекса Российской Федерации, и его проведение не регулируется данными статьями. Настоящая процедура Запроса предложений также не является публичным конкурсом и не регулируется статьями 1057—1061 части второй Гражданского кодекса Российской Федерации. Таким образом, данная процедура Запроса предложений не создает в этой связи соответствующих обязательств для сторон.
3. Участники Конкурса должны отвечать требованиям, установленным в настоящем Извещении, и должны представить документальное подтверждение соответствия этим требованиям.
4. Участники Конкурса должны обладать успешным и подтверждаемым опытом оказания аналогичных услуг, сопоставимых по масштабу и сложности, а также возможностями и достаточными ресурсами для этого.
5. Для участия в Запросе предложений Участник должен своевременно подготовить и подать Коммерческое предложение (КП) в соответствии с порядком подготовки и подачи, изложенным в Документации.
6. Предложение Участника подается добровольно и не имеет правовой статус оферты/будет рассматриваться Организатором в соответствии с этим.
7. Участники самостоятельно несут все расходы, связанные с подготовкой и подачей Предложения, а Организатор по этим расходам не отвечает в т. ч. за упущенную выгоду и не имеет обязательств, независимо от хода и результатов данного Запроса предложений.
8. Организатор вправе отклонить Предложение, если он установит, что Участник прямо или косвенно дал, согласился дать или предложил сотруднику Организатора, вознаграждение в любой форме: работу, услугу, какую-либо ценность, в качестве стимула, который может повлиять на принятие решения по определению Победителя.
9. Организатор вправе отклонить Предложения Участников, заключивших между собой какое-либо соглашение с целью повлиять на определение Победителя Запроса предложений.
10. Организатор вправе отклонить Предложения Участников, содержащие неполную, неточную или недостоверную информацию об Участнике и его квалификации, существенные отклонения от требований и условий настоящего Запроса, или, по сути, не отвечающие условиям тендера.
11. Предложения Участников будут считаться действительными в течение срока, указанного Участником, но не менее 2х (двух) месяцев от даты подачи.
12. Организатор вправе потребовать от Участника разъяснения по поводу представленного им Предложения и, в случае необходимости, дополнительные документы.
13. В процессе рассмотрения поступивших КП, Организатор вправе проводить переговоры с Участниками по вопросам уточнения состава и содержания КП, а также его цены.
14. Организатор вправе не принимать ни одного предложения участников, если это не отвечает его экономическим, или иным интересам, о чем он письменно сообщит всем участникам открытого Конкурса.
15. На основании полученных Предложений и (опционально) Переторжки и/или Конкурентных переговоров с Участниками будет проведен конкурентный выбор Исполнителя.
16. Организатор и Участники обеспечивают конфиденциальность относительно всех полученных сведений, в том числе содержащихся в Предложениях Участников. Предоставление этой информации другим Участникам или третьим лицам возможно только в случаях, прямо предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации или настоящим Документом (Условиями, Документацией).

# Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКАМ И ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫМ ТРЕБОВАНИЯМ

## Требования к Участникам

1. Участником Запроса предложений может быть организация, зарегистрированная в качестве юридического лица (индивидуального предпринимателя) на территории Российской Федерации (либо имеющая филиал, представительство, ведущая операционную деятельность в Российской Федерации), своевременно подавшая надлежащим образом оформленную заявку на участие в Запросе предложений и отвечающая на момент ее подачи требованиям, заявленным в Документации.
2. Деятельность Участника должна соответствовать целям и задачам, отраженным в учредительных документах.
3. Участник должен состоять на учете в налоговом органе и выполнять обязательства по своевременной уплате налогов и других обязательных платежей.
4. Участник открытой процедуры Запроса предложений должен обладать гражданской правоспособностью в полном объеме для заключения и исполнения Договора.
5. Участник открытой процедуры Запроса предложений не должен являться неплатежеспособным или банкротом, находиться в процессе ликвидации, на имущество Участника Конкурса в части, существенной для исполнения договора, не должен быть наложен арест, экономическая деятельность Участника Запроса предложений не должна быть приостановлена.
6. Участник процедуры открытого Запроса предложений должен проявить заинтересованность, и при этом обладать релевантными профессиональными знаниями и опытом, иметь ресурсные возможности (финансовые, материально-технические, производственные, трудовые), обладать надлежащей управленческой компетентностью, опытом и репутацией, подтвержденными успешным выполнением договоров аналогичного характера за предыдущие периоды.
7. Участник процедуры открытого Запроса предложений должен документально подтвердить положительную деловую репутацию, непосредственно относящейся к предмету открытого Запроса предложений, предоставив рекомендательные письма, контакты рекомендателей для проверки соответствующих документальных подтверждений, подтверждение наличия отраслевых наград, позиции в рейтингах.
8. Участник не должен иметь задолженностей по налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды за прошедший календарный год, взыскание которых может привести к невозможности выполнения обязательств;
9. Участник должен отсутствовать в реестре недобросовестных поставщиков Единой информационной системы в сфере закупок/ реестре недобросовестных поставщиков Организатора.

## Специальные требования к Участникам

1. Участник должен быть платежеспособным и готовым осуществить работы c минимальным авансом, и на условиях не менее чем 10-тидневной (рабочие дни) отсрочки платежа после завершения всех работ (подписания Акта сдачи-приемки).
2. Участник должен иметь достаточные ресурсы для начала работы с 20.09.2021.

# РАЗДЕЛ 3. ОФОРМЛЕНИЕ И ПОДГОТОВКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ

## Общие требования к Предложению

1. Участник должен подготовить Предложение и сопроводительные документы в электронном виде, в виде отсканированных копий (на сканах документов должна присутствовать хорошо читаемая подпись уполномоченного лица, расшифровка, должность и печать), а также исходных документов в .doc/.xls/.pdf формате.
2. Участник имеет право первоначально подать только одно Предложение (до проведения возможной Переторжки, Конкурентных переговоров).
3. Скан-копия каждого документа, входящего в Предложение, должна быть подписана 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 отсканированная копия доверенности также прикладывается к Предложению.
4. Каждый документ, подготовленный Участником и входящий в Предложение, должен быть скреплен печатью Участника (при наличии печати).
5. Требования пунктов 3 и 4 данного раздела не распространяются на сканированные копии нотариально заверенных документов.
6. Участник также должен быть готов предоставить (по запросу Организатора) не менее двух копий Предложения/отдельных входящих в него документов, и/или передать их на электронном носителе информации (диск, флэш-накопитель), на котором будут записаны все предоставляемые данные в электронном виде.
7. Организатор по окончании Запроса предложений возвращает (по просьбе Участника) оригиналы всех материалов, переданных в бумажном виде, за исключением тех оригиналов, не имеющих копий, на основании рассмотрения которых было принято решение об отклонении или принятии Предложения данного Участника к рассмотрению.

## Требования к языку Предложения

1. Все документы, входящие в Предложение, должны быть подготовлены на русском языке за исключением нижеследующего:

Документы, оригиналы которых выданы Участнику третьими лицами на ином языке, могут быть представлены на языке оригинала при условии, что к ним приложен перевод этих документов на русский язык (в специально оговоренных случаях — апостилированный). При выявлении расхождений между русским переводом и оригиналом документа на ином языке Организатор будет принимать решение на основании перевода.

1. Организатор вправе не рассматривать документы, не переведенные на русский язык.

## Разъяснение Документации по запросу предложений

1. Участники вправе обратиться к Организатору за разъяснениями настоящей Документации по Запросу предложений. Запросы на разъяснение Документации по Запросу предложений должны подаваться в письменной (электронной) форме за подписью руководителя организации или иного ответственного лица Участника, не позднее чем за 3 рабочих дня до обозначенной даты подачи Предложений – c имэйл-адреса соответствующего Участника, зарегистрированного в его корпоративном доменном имени – на адрес электронной почты Сколтеха, как указано ниже.
2. Вопросы Участников касательно формата предоставления Предложений, сроков, результатов и прочих организационных моментов и Технического задания, высылаемые по электронной почте, должны направляться в Департамент закупок, на адрес электронной почты procurement@skoltech.ru (Департамент закупок), с обязательной копией на адреса T.Manuylova@skoltech.ru (Татьяна Мануйлова), M.Savelieva@skoltech.ru (Марина Савельева).

## Продление срока окончания приема Предложений

1. При необходимости Организатор имеет право продлевать срок окончания приема Предложений, установленный в Графике (раздел 7), с уведомлением всех Участников.
2. Все Участники, официально получившие настоящую Документацию незамедлительно уведомляются об этом с использованием средств оперативной связи (телефон, электронная почта).

## Подтверждение заинтересованности

1. Участник, заинтересованный в участии в Конкурсе, в соответствии с настоящим Извещением, должен письменно подтвердить это по электронной почте c имэйл-адреса соответствующего Участника, зарегистрированного в его корпоративном доменном имени, на адресы: procurement@skoltech.ru, T.manuylova@skoltech.ru, M.savelieva@skoltech.ru.

# РАЗДЕЛ 4. ПОДАЧА ПРЕДЛОЖЕНИЙ И ИХ ПРИЕМ

* 1. Участники должны обеспечить доставку своих Предложений в электронном виде на адреса электронной почты procurement@skoltech.ru, с копией T.Manuylova@skoltech.ru и M.savelieva@skoltech.ru. В случае невозможности направления больших файлов по электронной почте, Предложения можно передавать через файлообменники, с отправлением ссылки для скачивания на адреса электронной почты procurement@skoltech.ru, с копией T.Manuylova@skoltech.ru и M.savelieva@skoltech.ru, либо на электронном носителе (диск, флэш-накопитель), либо через курьерскую службу по месту нахождения Организатора: Россия, Москва, территория ИЦ «Сколково», ул. Большой бульвар д.30 стр.1, в Департамент закупок (на имя Мануйловой Т.В., Савельевой М.А.).
	2. **Организатор заканчивает принимать Предложения в срок до 23:59 29 сентября 2021.** Предложения, полученные позже установленного выше срока, будут отклонены Организатором без рассмотрения по существу, независимо от причин опоздания.
	3. Участник имеет право защитить файл со своим первоначальным Предложением паролем и сообщить его отдельно, по запросу Организатора, после срока окончания подачи Предложения, но не позднее конца дня 26 сентября 2021.
	4. После получения соответствующего уведомления от сотрудника Департамента закупок Сколтеха Участник должен быть готов продублировать всю информацию на бумажных носителях, предоставить оригиналы документов/надлежащим образом заверенные копии (либо, также по Запросу – дополнить Предложение какими-либо документами, передаваемыми посредством электронных каналов связи по сети Интернет).

# РАЗДЕЛ 5. ОЦЕНКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ И ПРОВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ

## Общие положения

* 1. Оценка Предложений осуществляется Комиссией и иными лицами (экспертами, специалистами), привлеченными Комиссией.
	2. Оценка Предложений включает отборочную стадию, проведение переговоров (при необходимости) и оценочную стадию.

## Отборочная стадия

* 1. В рамках отборочной стадии Конкурсная комиссия проверяет:
	2. правильность оформления Предложений и их соответствие требованиям настоящей Документации по существу;
	3. соответствие Участников требованиям настоящей Документации;
	4. соответствие Коммерческого и Технического предложения требованиям настоящей Документации.
	5. В рамках отборочной стадии Комиссия может запросить у Участников разъяснения или дополнения их Предложений, в том числе представления отсутствующих документов. При этом Комиссия не вправе требовать документы, меняющие суть Предложения.
	6. При проверке правильности оформления Предложения Комиссия вправе не обращать внимания на мелкие недочёты и погрешности, которые не влияют на суть Предложения. Комиссия с письменного согласия Участника (в том числе, оформленное по каналам электронного обмена информацией) также может исправлять очевидные арифметические и грамматические ошибки.
	7. По результатам проведения отборочной стадии Конкурсная комиссия имеет право отклонить Предложения, которые:
	8. в существенной мере не отвечают требованиям к оформлению настоящей Документации;
	9. поданы Участниками, которые не отвечают требованиям настоящей Документации;
	10. содержат предложения, по существу не отвечающие техническим, коммерческим или иным требованиям настоящей Документации;
	11. содержат очевидные арифметические или грамматические ошибки, с исправлением которых не согласился Участник.

## Проведение Конкурентных переговоров

* 1. После рассмотрения и оценки Предложений Организатор вправе провести переговоры с любым из Участников, либо с некоторыми Участниками по отдельности, а также со всеми – в том числе по любой части его Предложения.
	2. Конкурентные переговоры могут проводиться в один или несколько этапов. Очередность переговоров устанавливает Организатор. При проведении переговоров Организатор будет избегать раскрытия другим Участникам содержания полученных Предложений, а также хода и содержания переговоров, т.е.:
	3. любые переговоры между Организатором и Участником носят конфиденциальный характер;
	4. ни одна из сторон переговоров не раскрывает никакому другому лицу никакой технической, ценовой или иной рыночной информации, относящейся к этим переговорам, без согласия другой стороны.

## Переторжка

* 1. По результатам Конкурентных переговоров и/или отборочной стадии Организатор вправе устроить Переторжку, о механизме организации и проведения которой соответствующие допущенные Участники будут уведомлены отдельно.

## Оценочная стадия

* 1. В рамках Оценочной стадии конкурсная Комиссия оценивает и сопоставляет Предложения, в том числе с учетом результатов Переговоров/Переторжки, и проводит их ранжирование по степени предпочтительности для Организатора, исходя из следующих критериев (включая, но не ограничиваясь):
	2. Стоимость услуг по Коммерческому предложению согласно Приложению №2 к настоящей документации – «Форма Коммерческого предложения»;
	3. Соответствие требованиям Технического задания, Раздел 7 настоящего документа;
	4. Условия оплаты;
	5. Наличие достаточного количества квалифицированных сотрудников;\*
	6. Опыт Участника в оказании соответствующих услуг в рамках заявленного юридического лица\*\*;
	7. Количество реализованных договоров на оказание **услуг по технической поддержке/сопровождению/ развитию IBM Cognos TM1/IBM Planning Analytics за 2018-2021 гг.** \*\*.

\*Подтверждается штатным расписанием, резюме проектной команды.

\*\*Подтверждение соответствующего опыта оформляется отдельной справкой: сведения об опыте подтверждаются 1) копиями договоров, 2) Актами выполненных работ, 3) копиями бухгалтерских балансов и отчеты о прибыли и убытках за последние 3 года (2018-2020 гг.) с подтверждением получения налоговым органом и пр.

# РАЗДЕЛ 6. ФОРМА КОММЕРЧЕСКОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ

* 1. Организатором процедуры предоставляется Форма КП - Шаблон-смета - для заполнения Участниками.
	2. Участник имеет право предоставить Предложение в двух форматах: по форме, предоставленной Организатором и по форме установленной компанией Участника.
	3. Предложения должны быть предоставлены в редактируемом формате (xls) и нередактируемом (pdf), за подписью и печатью ответственного лица Участника.

# РАЗДЕЛ 7. ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ. СОСТАВ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

* 1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
		1. Оказание Услуг осуществляется в удаленном режиме или на территории Заказчика в рабочее время Исполнителя с 09-00 до 18-00 по московскому времени в рабочие дни согласно законодательству РФ.
		2. Оказание Услуг производится по запросам (обращениям) / звонкам сотрудников Заказчика Основным инструментом для размещения обращений служит система учета заявок Заказчика ПО Atlassian JIRA.
		3. Генерация Отчета производится в системе учета заявок Заказчика ПО Atlassian JIRA по адресу https://helpdesk.skoltech.ru. Настройка системы учета заявок для получения Отчета по согласованной форме производится силами Заказчика.
		4. Резервное копирование Системы (рабочего приложения) осуществляется специалистами Заказчика.
		5. Для оказания Услуг Заказчик должен предоставить программно-аппаратные мощности для развёртывания необходимых приложений (копии рабочего приложения «минус 1 день», тестовой среды).
		6. При обработке запросов Исполнитель руководствуется согласованными условиями SLA (раздел 3). Допустимым вариантом временного решения по обращению считается выполнение Исполнителем таких действий, в результате которых приоритет обращения может быть может быть понижен. В этом случае Заказчик обязуется подтвердить Исполнителю перевод обращения в другую категорию по электронной почте или на портале Заказчика. Исполнитель обязуется завершить работу в сроки, соответствующие вновь заявленному приоритету.
		7. Регламент установки обновлений на рабочее приложение Системы разрабатывается и утверждается Сторонами в течение 15 рабочих дней с момента подписания Договора.
	2. **СОСТАВ УСЛУГ**
		1. В состав стандартного комплекса Услуг по сопровождению модели бюджетирования и отчетности на базе программного обеспечения IBM Cognos TM1 входят:
			1. Услуги первой линии поддержки:
* Регистрация и обработка обращений пользователей Заказчика;
* Консультации пользователей Заказчика по телефону и электронной почте;
* Формализация обращений, сбор дополнительной информации, взаимодействие со второй линией;
	+ - 1. Услуги второй линии поддержки:
* Консультации пользователей Заказчика по телефону и электронной почте;
* Эскалация производителю ПО ошибок, выявленных в стандартной функциональности Системы (возможно при наличии у Заказчика активной подписки на обновления производителя ПО);
* Анализ и выверка данных;
* Выполнение настройки Системы;
* Настройка прав доступа;
* Анализ запросов на доработку, изменение и расширение функционала, определение возможных вариантов реализации требований Заказчика и трудоемкости реализации; и выполнение согласованных доработок;
* Разработка технической либо пользовательской документации на Систему и поддержка документации в актуальном статусе;
* разработка и выпуск информационных бюллетеней (типичные ошибки и их исправление, обновления в работе программы и т.д.);
* Анализ обращений с целью выявления функциональных блоков, процедур, действий пользователей, требующих изменения, с целью сокращения затрат на сопровождение Системы. Подготовка предложений по необходимым изменениям. Трудозатраты Исполнителя на данный вид работ не включаются в отчеты о трудозатратах Исполнителя;
* Поддержка настроенного обмена данными с внешними системами (плановые и фактические данные), настройка обновления справочников модели бюджетирования и отчетности на базе программного обеспечения IBM Cognos TM1.
	+ - 1. Услуги третьей линии поддержки:
* Ликвидация последствий ошибок пользователей и нарушений порядка работы с системой, в том числе исправление ошибок в данных, если требуется создание программного кода специально для исправления выявленной ошибки;
* Устранение ошибок в работе системы;
* Управление производительностью системы;
* Разработка модификаций в соответствии с согласованными запросами на доработку, изменение и расширение функционала;
* Перенос прикладной разработки на промышленную и тестовую среду Заказчика.
	+ 1. Дополнительно, по согласованию Сторон, Исполнитель может оказывать услуги по администрированию серверов, входящих в инфраструктуру IBM Cognos TM1:
* Настройка ОС и ПО серверов на основе ТЗ и под задачи;
* Решение проблем оборудования;
* Решение проблем серверных ОС и ПО;
* Мониторинг работоспособности ОС и серверного ПО;
* Обеспечение процедур резервного копирования и восстановления информации;
* Решение проблем производительности.
	+ 1. Дополнительно, по согласованию Сторон, Исполнитель может оказывать услуги/предоставлять лицензии по обновлению системы IBM Cognos TM1 до новых версий.
	1. **ПАРАМЕТРЫ SLA**
		1. Все запросы Заказчика разделяются по приоритетам. Выделяются следующие приоритеты обращений:

|  |  |
| --- | --- |
| **Категория**  | **Описание** |
| Критично | Приоритет обращения означает, что в результате сбоя в Системы произошла полная остановка действующей системы, и обработка данных посредством Системы оказалась полностью невозможной. Произошло полное нарушение выполнения одной или нескольких бизнес-функций, причём указанная проблема не может быть (временно) решена каким-либо обходным способом. |
| Высокий | Приоритет обращения означает наличие проблемы с Системы, вызывающей частичное нарушение выполнения одной или нескольких бизнес-функций, причём указанная проблема может быть (временно) решена каким-либо обходным способом. |
| Средний | Приоритет обращения означает наличие проблемы в Системе, при которой нарушается выполнение бизнес-функций, но сохраняется возможность выполнения основных бизнес-функций и/или, которая допускает возможность решения проблемы обходным способом. |
| Модификация | Разработка модификаций в соответствии с согласованными запросами на доработку, изменение и расширение функционала. |
| Низкий | Прочие запросы |

* + 1. Исполнитель гарантирует следующие параметры SLA при оказании стандартных Услуг, перечисленных в п. 7.2.1 настоящего Приложения:

| **Приоритет запроса** | **Нормативный срок реакции (рабочих часов)** | **Нормативный срок предоставления решения (рабочих часов)** |
| --- | --- | --- |
| Критично | 1 | 4 |
| Высокий | 2 | 10 |
| Средний | 4 | 24 |
| Модификация | 8 | По согласованию сторон |
| Низкий | 8 | 40 |

Указанные сроки реакции и предоставления решения гарантируются не менее чем для 95% обращений Заказчика. В исключительных случаях срок решения проблемы может быть продлен по договоренности с Заказчиком, если за указанное время проблема решена быть не может. Исполнитель в таких случаях должен предоставить Заказчику подробное обоснование невозможности решения проблемы за указанное время и уточненное время решения проблемы. В таких случаях время просрочки считается от нового согласованного срока решения проблемы.

Стороны вправе согласовать иные параметры SLA через 6 (Шесть) календарных месяцев с момента начала оказания Услуг по настоявшему Договору.

* 1. **ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**
		1. Порядок обработки обращений:
			1. При возникновении у Заказчика потребности в Услугах Исполнителя уполномоченный сотрудник Заказчика размещает запрос в системе учета заявок Заказчика. При размещении по телефону «горячей линии» или электронной почте обращение регистрируется специалистами Исполнителя. В соответствии с условиями SLA Исполнителем в течение обозначенного времени реакции производится назначение ответственного за обработку, и в течение обозначенного времени на решение проблемы предоставляется решение по обращению. Информация о назначении ответственного вносится в систему учета заявок Заказчика, для обращений, направленных по электронной почте или телефону, информация передается инициатору обращения по электронной почте.
			2. В случае если данных указанных в обращении недостаточно для предоставления решения, Заказчику направляется запрос на предоставление дополнительной информации. Дополнительная информация высылается в адрес Исполнителя по электронной почте, вносится в систему учета заявок Заказчика или может быть передана по телефону. Заказчик должен оперативно отвечать запросы Исполнителя и предоставлять Исполнителю информацию, необходимую для оказания Услуги в срок не более:
* 1 (Один) рабочий час с момента получения запроса по обращению с приоритетом «Критический»;
* 2 (Два) рабочих часа с момента получения запроса по обращению с приоритетом «Высокий»;
* 8 (Восьми) рабочих часов с момента получения по прочим обращениям.
	+ - 1. При задержке в предоставлении дополнительной информации, необходимой для обработки обращения, сроки предоставления решений по обращению увеличиваются соразмерно. Время, когда обращение находится на стороне Заказчика, не входит в обозначенное для решения запроса время.
			2. Исполнитель обязан уведомить Заказчика, если плановая трудоемкость подготовки решения по обращению превышает 8 (Восемь) человеко-часов. По запросу Заказчика предоставить обоснование: расшифровку планируемых и понесенных трудозатрат. Дальнейшая обработка обращения производится только после подтверждения необходимости работ Заказчиком.
			3. При поступлении обращений, не связанных с исправлением ошибок Системы и оперативным консультированием, и требующих изменения в программный код, специалисты Исполнителя производят анализ обращения, оценку возможности и способов реализации и направляют в адрес ответственного представителя Заказчика предварительный расчет трудоемкости и продолжительности выполнения работ для согласования. В случае если плановая оценка поступивших требований занимает более 4 ч/часов, то есть для оценки требуется выполнить дополнительные действия, то в адрес Заказчика высылается предложение на подготовку отдельного задания Заказчика на проведение работ по оценке и планированию выполнения таких модификаций. В случае достижения согласия в оценках сроков и трудозатрат ответственные представители сторон подписывают задание Заказчика, в котором фиксируется:
* место оказания Услуг;
* подробное описание каждой задачи;
* трудоемкость оказания услуг по данному заданию Заказчика, в том числе по каждой задаче;
* выходные документы и/или результаты услуг по каждой задаче;
* дата начала оказания Услуг;
* прочие условия, которые могут являться существенными при оказании Услуг по данному обращению.

Согласованные Сторонами трудозатраты Исполнителя включаются в отчетность периода в котором Услуги были завершены.

* + - 1. В случае возникновения ошибки в стандартном функционале ПО Исполнитель имеет право эскалировать проблему в службу поддержки IBM Cognos TM1. В этом случае время исправления ошибки зависит от сроков выпуска Hot Fix или Service Pack силами производителя ПО.
			2. В исключительных случаях срок решения проблемы может быть продлен по договоренности с Заказчиком, если за указанное время проблема решена быть не может. Исполнитель в таких случаях должен предоставить Заказчику подробное обоснование невозможности решения проблемы за указанное время и уточненное время решения проблемы. В таких случаях время просрочки считается от нового согласованного срока решения проблемы.
			3. В процессе обработки обращений с приоритетом «Критический» в исключительных случаях допускается внесение изменений в программный код и/или объектную модель напрямую на рабочем приложении. При этом после внесения таких изменений все модифицированные объекты системы в кратчайшие сроки должны быть перенесены Исполнителем на приложение для разработки и приложение для тестирования.
		1. Порядок предоставления Решения по обращению.
			1. Исполнителем предоставляются следующие типы решений по обработанным обращениям:
* Консультация – это обращение, решением по которому является оказание консультации по работе с Системой. При оказании консультаций в устной форме краткое содержание переданной информации фиксируется в системе учета заявок Заказчика;
* Модификация и настройка – это обращение, решением по которому является доработка или изменение Системы через программный код или настройку;
* Документация – это обращение, решением по которому является пользовательская или техническая документация на Систему.
	+ - 1. Решение по обращению с типом «консультация» предоставляется в виде текста в соответствующих запросах в системе учета заявок Заказчика, либо путем отправки писем по электронной почте автору обращения с копией в адрес специалистов по сопровождению Заказчика.
			2. Решение по обращению с типом «модификация» для проведения тестирования и приемки-сдачи работ предоставляется в виде обновления, установленного на приложении Заказчика, предназначенном для осуществления процесса сдачи-приемки работ. В соответствующем запросе в системе учета заявок Заказчика прикрепляется вложение с обновлениями и сопроводительной документацией. Заказчику предлагается произвести тестирование и приемку работ. Заказчиком (при необходимости, совместно с Исполнителем) производится тестирование обновлений, при наличии замечаний или дополнительных пожеланий к разработанному/модифицированному функционалу, уполномоченный сотрудник Заказчика вносит соответствующую информацию в системе учета заявок или направляет требования/замечания/пожелания в адрес Исполнителя по электронной почте. После исправления замечаний Исполнитель формирует новый пакет обновлений. Установка успешно протестированных модификаций на рабочее приложение осуществляется силами Исполнителя.
			3. Если в процессе обработки обращения были произведены изменения, требующие новой системной документации (памятки и руководства пользователя, инструкции по изменению настроек и т.п.), они прикрепляются в качестве вложения в системе учета заявок Заказчика.
			4. Информация об успешно завершенном процессе приемки результатов выполнения запроса размещается в запросе в системе учета заявок Заказчика, либо письмом по электронной почте.
			5. Запросы, результаты которых переданы Заказчику, и по которым не было получено решения Заказчика о приемке или замечаний по исполнению более чем 1 календарный месяц, считаются закрытыми и включаются в отчёт о трудозатратах за следующий отчётный период. Заказчик может по своей инициативе возобновить работу над этими запросами, в этом случае Исполнитель открывает связанный запрос. При этом в случае выявления со стороны Заказчика ошибок в закрытом таким образом запросе, Исполнитель вносит исправления без выставления дополнительных трудозатрат.
	1. **ОТЧЕТНОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ**
		1. По окончании Отчетного периода ответственный специалист Исполнителя формирует и отправляет на согласование Заказчику Отчет (Приложение № 3). В Отчете отражается следующая информация:
* Номер обращения;
* Дата регистрации;
* Заголовок (краткое описание);
* Нормативный срок реакции;
* Фактический срок реакции;
* Фактическая трудоемкость;
* Согласованная (плановая) трудоемкость;
* Плановая дата закрытия;
* Фактическая дата закрытия;
* Отметки о нарушении SLA.
	+ 1. При оказании Услуг в нерабочее время в рабочие дни, а также в выходные либо праздничные дни специалисты Исполнителя вносят фактические трудозатраты в систему учета заявок Заказчика. Не позднее следующего рабочего дня ответственный специалист Исполнителя направляет по электронной почте Ответственному представителю Заказчика отчёт о работах в нерабочее время.

# РАЗДЕЛ 8. ПРИНЯТЫЕ РЕШЕНИЯ О ПРОВЕДЕНИИ СЛЕДУЮЩИХ ЭТАПОВ ЗАПРОСА ПРЕДЛОЖЕНИЙ ИЛИ ОПРЕДЕЛЕНИИ ПОБЕДИТЕЛЯ

* 1. Комиссия на своем заседании принимает решение либо по определению Победителя, либо по проведению дополнительных этапов Запроса предложений, либо по завершению данной процедуры Запроса предложений без определения Победителя.
	2. Комиссия в любой момент вправе принять решение о проведении дополнительных этапов запроса предложений и внесении изменений в условия Запроса предложений.
	3. Если, по мнению Комиссии, не предвидится возможностей для улучшения Предложений Участников и проведение дальнейших этапов признано нецелесообразным, Комиссия вправе принять решение о прекращении процедуры запроса предложений.
	4. Решения Комиссии оформляются протоколами заседаний Комиссии.
	5. Решения доводятся до Участников в течение 14 дней со дня их принятия.

# РАЗДЕЛ 9. ГРАФИК ПРОВЕДЕНИЯ КОНКУРСА

|  |  |
| --- | --- |
| Размещение конкурса на сайте | 20 сентября 2021 г. |
| Подача Заявок (квалификационных документов согласно пп. 5.10) | до 15:00 27 сентября 2021 г. |
| Подача Коммерческих предложений | до 23:59 29 сентября 2021 г. |
| Проведение заочных встреч для разъяснения Заявок на участие и Коммерческих предложений | 30 сентября – 5 октября 2021 г. |
| Выбор Победителя | 6 – 8 октября 2021 г. |
| Заключение договора | 11 – 25 октября 2021 г. |
| Начало работ | По согласованию с Заказчиком |

# Раздел 10. КОНТАКТНЫЕ РЕКВИЗИТЫ ЗАКАЗЧИКА

* Все вопросы касательно Технического задания, организации встреч, переговоров, организации процедуры закупки и предоставления Коммерческих предложений могут быть адресованы в Департамент закупок, на адрес procurement@skoltech.ru, с обязательной копией на адрес T.Manuylova@skoltech.ru (Татьяна Мануйлова) и M.Savelieva@skoltech.ru (Марина Савельева).

**Контактная информация Организатора (для курьерской доставки):**

Сколковский институт науки и технологий

121205, Российская Федерация,

Москва, территория ИЦ Сколково, Большой бул., д.30, стр.1.

Контактное лицо:

Специалист по закупкам, Мануйлова Татьяна;

Менеджер по непрямым закупкам, Савельева Марина.