**Министерство здравоохранения Свердловской области**

**Государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Свердловский областной онкологический диспансер»  
(ГАУЗ СО «СООД»)**

**ул. Соболева, 29, г. Екатеринбург, 620036**

**Телефон / факс (343)356-15-05, E-mail:** [cood@uralonco.ru](mailto:cood@uralonco.ru)

***Всем заинтересованным лицам***

**ЗАПРОС**

**о предоставлении ценовой информации**

**Заказчик:** ГАУЗ СО «СООД»

**Адрес направления предложения: Посредством Региональной Информационной Системы**

**http://torgi.midural.ru**

**Срок предоставления ценовой информации: в течение 3 (трех) рабочих дней.**

**Наименование работы (услуги**): **Оказание услуг по предоставление сертификата технической поддержки «Дамаск»,** согласно Приложению №1 к запросу.

**Требования к содержанию ответа на запрос**: согласно Приложению №1 к запросу.

Из ответа на запрос должны однозначно определяться цена единицы товара, работы, услуги и общая цена договора на условиях, указанных в запросе, срок действия предлагаемой цены, расчет такой цены с целью предупреждения намеренного завышения или занижения цен товаров, работ, услуг.

**Требования к качеству выполняемых работ (оказываемых услуг):** выполняемая работа (оказываемая услуга) должна полностью соответствовать требованиям, установленным в описании предмета закупки (Приложение 1).

**Требования к гарантийному сроку выполняемых работ (оказываемых услуг)**: согласно Приложению №1 к запросу*.*

**Требования к упаковке поставляемого товара:** упаковка товара должна соответствовать действующим стандартам и обеспечивать сохранность товара при транспортировке, отгрузке, хранении (*в случае, если оказание услуг/выполнение работ осуществляется с поставкой товара*).

**Порядок выполнения работ (оказания услуг):** *в течение 12 месяцев с момента заключения договора.*

**Место выполнения работ (оказания услуг):** *Свердловская обл., г. Екатеринбург, ул. Соболева,* *29.*

**Предполагаемый срок проведения закупки:** *2025 г.*

**Порядок оплаты в случае заключения договора:** по факту оказания услуг, в течение 7 рабочих дней с даты подписания Заказчиком документа о приемке товара, выполненной работы, оказанной услуги.

**Размер обеспечения исполнения договора[[1]](#footnote-1):**для поставщиков, являющихся субъектом малого и среднего предпринимательства - от 0 до 5% от НМЦД; для поставщиков, не являющихся субъектом малого и среднего предпринимательства - от 0 до 30% от НМЦД.

Настоящий запрос не является извещением о проведении закупки, офертой или публичной офертой и не влечет возникновения никаких обязанностей у Заказчика.

***Приложение № 1 к Запросу о***

***предоставлении ценовой информации***

**Описание предмета закупки**

**Оказание услуг по предоставление сертификата технической поддержки «Дамаск»**

1. **Место оказания услуг:** *Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Соболева, 29.*
2. **Сроки (периоды) оказания услуг:** *в течение 12 месяцев с момента заключения договора.*
3. **Общие положения:**
   1. Техническая поддержка оказывается по факту обращения ответственного сотрудника Заказчика.
   2. Время оказания технической поддержки *понедельник - пятница (за исключением праздничных дней) с 08-00 до 17-00 час. (по местному времени).*
   3. Список уполномоченных сотрудников определяется Заказчиком и передается Исполнителю не позднее первого дня периода оказания технической поддержки в следующем формате:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **ФИО** | **Контактный телефон,**  **в т.ч. мобильный** | **Адрес электронной почты** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |

При изменении списка уполномоченных сотрудников Заказчик обязан оповестить об этом Исполнителя в электронном виде.

* 1. ***Контактные данные для обращения в службу техподдержки ДАМАСК:***

- по электронной почте,

- по телефону.

3.4.1. Контактные данные уполномоченного лица Исполнителя предоставляются Заказчику на следующий день после подписания договора:

|  |  |
| --- | --- |
| **ФИО** | **Мобильный телефон** |
|  |  |

3.4.2. Исполнитель в течение срока действия договора имеет право назначить новое уполномоченное лицо путем направления письменного уведомления Заказчику.

3.4.3. Инцидент - событие, не являющееся частью стандартной работы ПО СУО ДАМАСК, которое привело к нарушению работы ПО СУО ДАМАСК.

| **№ п/п** | **Операция** | **Ответственный** | **Вход** | **От кого** | **Выход** | **Кому** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Подготовка и отправка письменной заявки по инциденту. | Уполномоченный сотрудник Заказчика | Описание проблемы |  | Заявка, направленная в виде электронного письма на адрес | Служба техподдержки Исполнителя |
| 2 | Регистрация заявки в Service Desk Исполнителя. | Служба техподдержки Исполнителя | Заявка, направленная в виде электронного письма на адрес электронной почты | Уполномоченный сотрудник Заказчика | Уведомление вида: «Информируем Вас о том, что по заявке номер №SD\_\_\_\_ назначен  ответственный инженер за решение заявки: \_\_\_\_\_\_».  - в течение 1 часа с момента получения заявки (с учетом времени, указанного в п.1.2. настоящего Приложения). | Уполномоченный сотрудник Заказчика. |
| 3 | Анализ заявки на предмет полноты данных и запрос дополнительной информации в случае необходимости. | Служба техподдержки Исполнителя | Заявка в Service Desk | Служба техподдержки Исполнителя | При недостаточности представленных в заявке данных направляется письмо по электронной почте в адрес Уполномоченного представителя Заказчика с запросом дополнительной информации. | Уполномоченный сотрудник Заказчика |
| 4 | Предоставление дополнительной информации (при необходимости при наличии запроса от службы техподдержки Исполнителя). | Уполномоченный сотрудник Заказчика | Электронное письмо с запросом дополнительной информации | Служба техподдержки Исполнителя | Письмо с дополнительной информацией – в течение одного рабочего часа с момента получения от Исполнителя запроса на предоставление дополнительной информации. Если объем не размещается в электронном письме, то необходимые файлы размещается на ftp-ресурсе Исполнителя. Адрес ftp-ресурса и учетные данные сообщаются уполномоченному сотруднику Заказчика. | Служба техподдержки Исполнителя |
| 5 | Выработка решения (в соответствии с присвоенным инциденту приоритетом). | Служба техподдержки Исполнителя | Заявка в Service Desk | Служба техподдержки Исполнителя | Подготовленное решение в виде электронного письма с запросом об успешности применения решения. | Уполномоченный сотрудник Заказчика |
| 6 | Применение решения | Уполномоченный сотрудник Заказчика | Подготовленное решение в виде электронного письма. | Служба техподдержки Исполнителя | Письмо о результатах применения решения и возможности закрытия заявки – в течение одного рабочего дня с момента получения решения от службы техподдержки Исполнителя. | Служба техподдержки Исполнителя |
| 7 | Принятие решения о закрытии инцидента в Service Desk. | Служба техподдержки Исполнителя | Письмо о применении решения. | Уполномоченный сотрудник Заказчика | Уведомление о закрытии, либо уведомление о возврате инцидента в работу. | Уполномоченный сотрудник Заказчика |

* 1. ***Приоритет инцидента:***

Каждому инциденту присваивается один из следующих приоритетов:

* + 1. «**Высокий**» - инцидент, при котором работа системы нарушена в целом, система электронной очереди не работает.
    2. «**Средний**» - инцидент, когда система функционирует частично, электронная очередь работает с существенными ограничениями, не прерывающими процесс обслуживания.
    3. «**Низкий**» - инцидент, когда система функционирует частично, электронная очередь работает с ограничениями, не прерывающими процесс обслуживания.

|  |  |
| --- | --- |
| Приоритет инцидента | Критерий оценки инцидента |
| Высокий | Не работают программные модули сервера СУО ДАМАСК; не работает программный модуль оповещения; не работает программный модуль пульта выбора услуг или его основные функции; не работает интеграция с медицинской информационной системой Заказчика; не работает программный модуль пульта оператора или его основные функции. |
| Средний | Некорректно работает функционально важный элемент системы (программные модули сервера СУО ДАМАСК, модуля оповещения, модуля пульта выбора услуг, модуля пульта оператора) при незначительном влиянии на процесс обслуживания пациентов. |
| Низкий | Некорректно работает функционал прочих программных модулей ПО СУО ДАМАСК; прочие инциденты, не описанные в данной таблице выше. |

* 1. ***Время решения инцидента:***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Приоритет инцидента | Время решения инцидента (в рабочих часах с учетом времени, указанного в п.3.2. настоящего Описания предмета закупки) | Время доработки программного обеспечения и решения инцидента (в рабочих часах с учетом времени, указанного в п.3.2. настоящего Описания предмета закупки) |
| Высокий | 1 час | 48 часов |
| Средний | 6 часов | 65 часов |
| Низкий | 12 часов | 96 часов |

* + 1. Время решения инцидента – это время с момента регистрации заявки в Service Desk Исполнителя до момента отправки уполномоченному лицу Заказчика подготовленного решения в виде электронного письма с запросом об успешности применения решения.
    2. Время предоставления Заказчиком дополнительной информации не входит во время решения инцидента.
    3. Время применения решения Заказчиком и подтверждения Заказчиком закрытия инцидента не входит во время решения инцидента.
    4. Время доработки программного обеспечения и решения инцидента – применяется для инцидентов, решение которых невозможно без проведения доработки, связанной с устранением ошибки в ПО СУО ДАМАСК.

3.6.5. В случае отсутствия от уполномоченного лица Заказчика письма о результатах применения решения в течение трех рабочих дней с момента получения решения от службы техподдержки Исполнителя инцидент считается закрытым.

* 1. **Ограничение ответственности Исполнителя:**

- инциденты связаны с действиями сотрудников Заказчика, не соответствующими требованиям пользовательской документации ПО СУО ДАМАСК,

- инциденты связаны с использованием прочего программного обеспечения (firewall, антивирусы и т.д.), не входящего в состав ПО СУО ДАМАСК, либо изменение настроек данного программного обеспечения без предварительного согласования с Исполнителем,

- инциденты связаны со сбоем инфраструктуры Заказчика.

При возникновении указанных инцидентов Исполнитель может взять инцидент в работу на согласованных дополнительно условиях. При этом время решения указанных инцидентов может превышать время, согласованное в п. 3.6. настоящего Описания предмета закупки.

***№ 2 к Запросу о***

***предоставлении ценовой информации***

**Форма ответа на запрос о ценовой информации на выполнение работ (оказание услуг)**

*На официальном бланке организации*

От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(указывается дата и номер коммерческого предложения)*

В ответ на Ваш запрос № \_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года сообщаем, что мы готовы выполнить работы (оказать услуги) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на условиях, указанных в запросе.

Выполненная работа (оказанная услуга) будет полностью соответствовать требованиям, установленным в описании предмета закупки.

**Наименование работы (услуги)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование работы (услуги)** | **Единица измерения** | **Кол-во** | **Цена[[2]](#footnote-2)**  **(с НДС/без НДС если НДС не облагается)** |
| 1 |  |  |  |  |
| **ИТОГО** | | | |  |

Срок действия ценового предложения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.

Контактная информация ответственного лица организации, отвечающего за взаимодействие с Заказчиком: ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, адрес электронной почты\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись ФИО

1. Для конкурентных закупок [↑](#footnote-ref-1)
2. (с НДС/без НДС если НДС не облагается) [↑](#footnote-ref-2)