

Краевое государственное бюджетное
учреждение здравоохранения
Краевая клиническая больница
ул. П. Железняк, 3, г. Красноярск, 660022
Телефон: 8 (391) 220-16-13
Факс: 8 (391) 220-16-23
E-mail: kkb@medqorod.ru
Http://www.kkb1.krasu.ru
ОКПО 01913234
ИНН/КПП 2465030876/246501001
21.06.2018 г. №.498-18
На № _____ от _____

Руководителю

О коммерческом предложении

Уважаемые господа!

Прошу Вас предоставить коммерческое предложение на право оказания услуги:

№ п/п	Наименование услуги	Характеристики услуги	Ед. изм.	Кол-во, усл.ед.	Цена, рублей
1	Техническая поддержка ПАК VipNet	<p>1.1. Порядок обращения в службу технической поддержки Пользователь направляет Обращение в службу технической поддержки Исполнителя, используя следующие виды связи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • электронная почта; • телефон. <p>При обращении Пользователя в службу технической поддержки Исполнителя Пользователь обязан предоставить информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наименование компании Пользователя; - описание возникшей ситуации; - контактная информация для ответа; - действующий номер Сертификата технической поддержки. <p>1.2. Предоставление услуг технической поддержки Время реакции на Обращение пользователя определяется уровнем критичности Инцидента, присвоенным при регистрации Обращения в службе технической поддержки Исполнителя. Если в Обращении пользователя содержится информация о совокупности Инцидентов, то каждый Инцидент регистрируется в службе технической поддержки Исполнителя, с присвоением своего уровня критичности Инцидента.</p> <p>Если в ходе разрешения Инцидента службой технической поддержки Исполнителя выясняется, что проблема связана с продуктами сторонних производителей, то Пользователю рекомендуется обратиться в службу технической поддержки стороннего производителя.</p> <p>При отсутствии в течение 7-и (семи) рабочих дней со стороны Пользователя реакции на предложенные службой технической поддержки Исполнителя способ разрешения Инцидента, рекомендации или реакции на запрос дополнительной информации по Обращению данное Обращение считается неактуальным и работа над этим Обращением заканчивается, Обращение считается закрытым, о чем Пользователь уведомляется соответствующим извещением (по телефону или электронной почте).</p> <p>В случае поступления от Пользователя информации по закрытому Обращению по прошествии 7-и (семи) рабочих</p>	усл.ед.	1	

		<p>дней такое Обращение регистрируется как новое Обращение в службу технической поддержки Исполнителя.</p> <p>Время реакции на Обращения пользователя: Инцидент Критичный – время реакции 4 (Четыре) часа. Инцидент Средний – время реакции 8 (Восемь) часов. Инцидент Низкий – время реакции 12 (Двенадцать) часов.</p> <p>1.3. Набор услуг технической поддержки</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Приём обращений и консультирование по электронной почте с 9:00 до 18:00 (время местное Пользователя). 2. Приём обращений и консультирование по телефону горячей линии с 9:00 до 18:00 (время местное Пользователя). 3. Рекомендации по процессу установки Продукта в объеме эксплуатационной документации. Ответы на вопросы, возникшие при установке. Помощь посредством удаленного доступа. 4. Рекомендации по настройке продукта в объеме эксплуатационной документации. 5. Рекомендации по "тонкой" настройке Продукта после знакомства с особенностями системы Пользователя. 6. Ответы на вопросы по Продуктам, возникающие в процессе эксплуатации; 7. Расшифровка кодов ошибок Продуктов; 8. Оказание консультаций при настройке дополнительного функционала Продуктов; 9. Исполнитель предоставляет обновление (hotfix), устраняющее дефекты, выявленные в продукте. 10. Исполнитель предоставляет обновление (hotfix), а также все изменения, производимые в рамках минорной (MINOR) версии Продукта (service pack). 11. Исполнитель предоставляет новые версии (изменение мажорной (MAJOR) версии, поколения) Продукта без взимания дополнительной платы (для ПАК - только программные компоненты). 		
--	--	--	--	--

Срок оказания услуг: 2019г., по потребности Заказчика.

Информацию необходимо направить по факсу +7 (391) 220-16-23, электронной почте zakupki@medgorod.ru, admin@medgorod.ru или по адресу г. Красноярск, ул. Партизан Железняк 3-б, отдел обеспечения государственных закупок, тел. 220-16-04

Предложения принимаются в срок до 29.06.2018 17:00:00 по местному времени.

И.о руководителя контрактной службы  /Алешечкина Е.А./

Исполнитель:
 Суровцев Николай Александрович, тел. 220-09-50