**ПРИГЛАШЕНИЕ № 8**

**к участию в конкурсе с неограниченным участием**

Дата: «30» января 2023 г.

**ЗАО «Альфа Телеком»** (далее - Компания) приглашает правомочных поставщиков представить свои конкурсные заявки на **закупку услуг по технической поддержке и послегарантийному обслуживанию аппаратного обеспечения и ПО Huawei на 2023 г.** (далее Приглашение).

Описание предмета закупки, характер, перечень, количество, место и сроки поставки, требования, предъявляемые к поставщикам и иные требования установлены **в Требованиях к закупке (приложение 1 к Приглашению**).

1. Для участия в конкурсе необходимо:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Подать конкурсную заявку в электронном виде согласно Требованиям к закупке (приложение 1) с установлением пароля доступа | По эл. адресу: tender@megacom.kg | **Дата окончания приема конкурсных заявок:**  08.02.2023г. 09:59 часов  (GMT+6) |
| Направить пароль для доступа к конкурсной заявке | По электронному адресу: tender@megacom.kg | **Дата окончания приема паролей к конкурсным заявкам:**  08.02.2023г. с 10:00 до 11:59 часов (GMT+6) |
| Вскрытие конкурсных заявок состоится: | по адресу: г. Бишкек, ул. Суюмбаева, 123; | ***ДАТА и Время вскрытия конкурсных заявок*:**  08.02.2023г. в 12:00 часов |
| ***Прим:*** *Вложенный файл (конкурсная заявка) не должен превышать 10мб, в случае превышение рекомендуется разделить и отправить несколькими сообщениями (письмами) или воспользоваться облачными файлообменниками.* | | |

1. При наличии вопросов по настоящему Приглашению поставщик может обратиться в Компанию по электронному адресу: **tender@megacom.kg** за получением разъяснений, но не позднее 3 рабочих дней до истечения окончательного срока представления конкурсных заявок. Разъяснения направляются обратившемуся поставщику по электронной почте, с которой был получен запрос, не позднее трех календарных дней с момента получения запроса.
2. При необходимости, Компания вправе внести изменения в настоящее Приглашение путем издания дополнений в любое время до истечения окончательного срока представления конкурсных заявок, но в любом случае не позднее 3 (трех) рабочих дней.
3. Компания может перенести окончательную дату подачи конкурсных заявок на более поздний срок, если вносятся поправки в настоящее Приглашение, о чем Компания информирует путем размещения соответствующей информации на официальном сайте Компании и информационном ресурсе, где было размещено объявление о проведении настоящего конкурса.
4. **Порядок подачи конкурсной заявки.** Поставщику, желающему участвовать в конкурсе необходимо согласно Требованиям к закупке (приложение 1 к Приглашению) заполнить конкурсную заявку (приложение 2 к Приглашению), приложить требуемые копии документов, установить к ним пароль доступа и отправить в электронном виде на электронную почту, указанную в п. 1 Приглашения, не позднее установленного срока. При этом, Поставщик обязуется сообщить/направить Компании пароль доступа не позднее установленного срока и вышеуказанным способом.

Каждый участник конкурса может подать только одну конкурсную заявку.

1. Компания может установить фиксированную сумму гарантийного обеспечения конкурсной заявки (далее – ГОКЗ). Срок действия ГОКЗ должен совпадать со сроком действия конкурсной заявки. Данное требование устанавливается при необходимости.

ГОКЗ вносится в размере и форме, предусмотренных в конкурсной документации.

ГОКЗ возвращается не позднее 10 рабочих дней в случаях:

1) истечения срока действия конкурсной заявки, указанного в конкурсной документации;

2) заключения договора и предоставления ГОИД, если предоставление такого гарантийного обеспечения предусмотрено в конкурсной документации;

3) отзыва конкурсной заявки до истечения окончательного срока представления конкурсных заявок;

4) прекращения процедур закупок без заключения договора.

Гарантийное обеспечение конкурсной заявки закупающей организацией удерживается в случаях:

1) отказа подписать договор на условиях, предусмотренных в конкурсной заявке победителя, за исключением случаев, если такой отказ связан с введением режима чрезвычайной ситуации или чрезвычайного положения, при условии опубликования объявления о закупке до введения таких режимов;

2) отказа предоставить гарантийное обеспечение исполнения договора;

3) отзыва конкурсной заявки после ее вскрытия и до истечения срока ее действия;

4) изменения условий конкурсной заявки после вскрытия конвертов с конкурсными заявками.

1. Конкурсные заявки, поданные поставщиками позднее указанного срока и/или заявки, к которым не сообщен пароль до установленного срока, не принимаются и не рассматриваются.

Подавая свою конкурсную заявку, поставщик тем самым выражает свое согласие на все условия, указанные в проекте (-ах) договора (-ов) (Приложение 3 к Приглашению).

Не допускается внесение изменений в конкурсные заявки после истечения срока их подачи.

1. Поставщик, подавший конкурсную заявку, может присутствовать на вскрытии конкурсных заявок. На вскрытии конкурсных заявок оглашается цена конкурсной заявки, а также список документов, приложенных к конкурсной заявке, и вносится в протокол вскрытия.
2. Во время оценки конкурсных заявок Компания вправе обратиться к поставщику за разъяснениями по поводу его конкурсной заявки. Запрос о разъяснениях и ответ на него должны подаваться в письменном виде по электронной почте.
3. Оценка конкурсных заявок осуществляется в соответствии с процедурами и критериями, предусмотренными в Требованиях к закупке (приложение 1 к Приглашению). Компания вправе запросить у поставщика исправление арифметических ошибок, допущенных в конкурсной заявке.

В случае если по итогам проведенной оценки поставщиками предоставлены конкурсные заявки с одинаковыми ценами и условиями, отвечающие требованиям конкурсной документации, то Компания направляет поставщикам, представившим одинаковые цены запрос по электронной почте о возможности снижения цены (предоставления скидки), выигравшей конкурсной заявкой считается заявка поставщика, предоставившего наименьшую цену (наибольшую скидку). В случае если после снижения цены (предоставления скидки) поставщики представили одинаковые предложения (цена, скидка), то победитель определяется посредством случайной выборки.

1. Компания отклоняет конкурсную заявку в случаях, если:

- участник, представивший конкурсную заявку, не соответствует квалификационным требованиям, установленным в Требованиях к закупке (приложение 1 к Приглашению);

- конкурсная заявка по существу не отвечает требованиям, установленным в Требованиях к закупке (приложение 1 к Приглашению);

- технические параметры, предложенные в конкурсной заявке, не соответствуют технической спецификации, установленной в Требованиях к закупке (приложение 1 к Приглашению);

- поставщик представил более одной конкурсной заявки;

- поставщик не предоставил гарантийное обеспечение конкурсной заявки;

- цена конкурсной заявки превышает планируемую сумму закупки;

- в случае выявления конфликта интересов согласно п. 6.5 Правил организации и осуществления закупок в ЗАО «Альфа Телеком».

1. Конкурс признается Компанией несостоявшимся в случаях, когда были отклонены все предложения поставщиков, не поступило ни одного предложения или минимальная цена по конкурсу превышает планируемую сумму закупки.
2. Компания может отменить конкурс в любое время до заключения договора, если отпала необходимость в дальнейшем приобретении предмета закупки.
3. Компания в течение двух рабочих дней с момента подведения итогов по конкурсу направляет поставщикам по электронной почте уведомления: победителю о том, что его заявка признана победившей, остальным участникам, что их заявки не признаны победившими.
4. Поставщик, определенный победителем конкурса, должен подтвердить уведомление о признании его победителем в течение трех рабочих дней путем направления ответного письма по электронной почте.
5. В случае нарушения победителем сроков: подтверждения заключения договора, подписания договора/возврата экземпляра договора Компании или внесения гарантийного обеспечения исполнения договора, Компания вправе заключить договор с поставщиком вторым в рейтинге.
6. Поставщик, участвующий в конкурсе, имеет право подать жалобу Компании относительно требований конкурсной документации не позднее двух рабочих дней до даты окончательного срока подачи конкурсных заявок или проведенной оценки по конкурсу не позднее двух рабочих дней после подведения итогов по конкурсу. Жалоба поставщика рассматривается Компанией в срок до 3-х рабочих дней. В случае несогласия поставщика с решением Компании по жалобе, поставщик вправе обратиться в судебные органы.

*Приложение:*

1. Требования к закупке - Приложение №1;
2. Форма конкурсной заявки - Приложение №2;
3. Форма сведения о квалификации - Приложение №3;
4. Реквизиты банковского счета ГОИД - Приложение №4;
5. Проект договора - Приложение №5.

**Руководитель**

**отдела по закупкам Таалайбек кызы А.**

*Приложение №1 к Приглашению*

**ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКУПКЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общие требования**: | |
| Язык конкурсной заявки | Русский. |
| Предконкурсное совещание состоится | *Не состоится.* |
| Срок оказания услуг | *12 месяцев с момента подписания договора.* |
| Условия и место оказания услуг (Инкотермс / адрес): | Услуги оказываются удаленно, а при невозможности восстановления работоспособности аппаратного обеспечения путем удаленного оказания услуг, оказываются на объекте Заказчика.  В части Ремонта или замены вышедшего из строя аппаратного обеспечения:  - **Для резидентов КР** – отремонтированное или замененное аппаратное обеспечение и/или запчасти поставляются на технический склад ЗАО «Альфа Телеком», Кыргызская Республика, г. Бишкек, с. Ново-Покровка, ул. Ленина, 248;  - **Для нерезидентов КР** – отремонтированное или замененное аппаратное обеспечение и/или запчасти поставляются на условиях поставки DDP- Кыргызская Республика, г. Бишкек, с. Ново-Покровка, ул. Ленина, 248. |
| Размер авансового платежа в % и срок оплаты услуг: | *Авансовый платеж не предусмотрен.*  Заказчик ежемесячно оплачивает Услуги, оказанные Исполнителем, в течение 15 (пятнадцати) банковских дней с момента предоставления счет-фактуры Исполнителем-резидентом КР, которая должна быть выставлена в сомах, счета на оплату Исполнителем-нерезидентом, который выставляется в валюте договора. Счет-фактура/инвойс (счет на оплату) выставляются на основании и датой обоюдно подписанного Акта приемки оказанных услуг за расчетный период. |
| Цена конкурсной заявки  (коммерческое предложение) | В цену, указанную участниками конкурса, должны быть включены все налоги, сборы и другие платежи, взимаемые в соответствии с законодательством Кыргызской Республики. |
| Валюта конкурсной заявки: | - Для резидентов КР – Сом;  - Для нерезидентов КР - Сом или другая иностранная валюта\*  \*Оценка будет производиться в национальной валюте - сом по курсу Национального банка КР на день вскрытия.  Оплата осуществляется:  Исполнителю-резиденту КР - в сомах.  Исполнителю-нерезиденту КР – в сомах или в другой иностранной валюте.  **Примечание:** В случае признания победившей конкурсной заявки участника-резидента КР, которая была подана в иностранной валюте, то стоимость договора будет указана в сомах по курсу НБ КР на дату вскрытия конкурсных заявок и оплата соответственно будет производиться в сомах. |
| **Для юридических лиц**, предоставить скан-копию документов:   * Свидетельство о гос. регистрации/перерегистрации; * Устав; * Приказа/решение об избрании/назначении исполнительного органа юр.лица (1-го лица).   **Для индивидуальных предпринимателей**: Свидетельство о регистрации в качестве индивидуального предпринимателя или копию действующего патента, квитанцию об оплате патента, страховой полис (при этом, вид деятельности должен совпадать с предметом закупки и охватывать минимум период до полной поставки товара, услуги и передачи их по акту). | Приложить копии (в случае если, данные документы составлены на иностранном языке, необходимо предоставить дополнительно перевод на русском языке).  Приложить копии. |
| Доверенность на лицо, подписавшее конкурсную заявку и представляющее интересы участника в торгах и копию его паспорта. | Если конкурсная заявка подписана не первым лицом, то необходимо предоставить доверенность на лицо, подписавшее конкурсную заявку и представляющее интересы участника в торгах и копию паспорта подписанта. |
| Срок действия конкурсной заявки, в календарных днях: | *60 календарных дней с даты вскрытия конкурсных заявок.* |
| Форма гарантийного обеспечения конкурсной заявки (ГОКЗ): | *Не требуется.* |
| Размер и форма гарантийного обеспечения исполнения договора (ГОИД) | Претендент, которому будет присуждено право заключения договора, по итогам конкурса должен внести **гарантийное обеспечение исполнения договора (ГОИД) в размере 2,5 % от общей суммы Договора** в виде перечисления денежных средств на банковский счет Заказчика, либо в виде банковской гарантии.  *Гарантийное обеспечение исполнения договора возвращается Исполнителю не позднее 10 (десяти) рабочих дней после подписания последнего Акта приемки оказанных услуг.* |
| Реквизиты банковского счета для внесения ГОКЗ, ГОИД: | Указаны в приложении № 4. |
| Условия Договора: | См. проект договора (Приложение № 5). |
| **Критерии оценки:** | **Стоимость**.  \* победившей может быть признана Конкурсная заявка, отвечающая по существу требованиям конкурсной документации, квалификационным требованиям, техническим параметрам и имеющая наименьшую оцененную стоимость, которая в переводе на Сом КР по курсу Национального банка Кыргызской Республики на дату вскрытия не будет превышать выделяемую Компанией сумму на данную закупку.  *\*- при определении оцененной стоимости, от общей стоимости конкурсной заявки вычитается НДС (-12%), если участник-резидент КР является плательщиком НДС, соответственно оценка заявок будет проводиться без учета НДС-12%.* |
| Альтернативные предложения | *не рассматриваются.* |
| Срок для устранения Дефектов/время реагирования на устранение, а также основные требования к закупке. | *указаны в приложении №1 к Существенным/техническим требованиям.* |
| **Формы, которые Участнику необходимо заполнить** | **Приложение №2 – форма Конкурсной заявки;**  **Приложение №3 – форма Сведения о квалификации.** |
| **Выделяемая сумма закупки:** | **Лот №1 – 18 321 430,0 сом.** |
| **Квалификационные требования**: | |
| Опыт предоставления аналогичных услуг за последние 2 (два) года (2020, 2021 гг.), в денежном выражении | Опыт предоставления услуг по технической поддержке и послегарантийному обслуживанию аппаратного обеспечения и ПО Huawei за последние 2 (два) года на общую сумму не менее: 5 000 000 (пять миллионов) сом КР или эквивалент в долларах США. Оценка будет производиться в национальной валюте - сом по курсу Национального банка КР на день вскрытия.  Наличие опыта *подтвердить соответствующими*  *Документами:* приложить копии контрактов, акты приема-передачи, счет-фактуры, гарантийное письмо участника конкурса, удостоверяющее опыт предоставления аналогичных услуг, подписанное уполномоченным лицом и заверенное печатью с указанием предоставленных услуг, контрагентов и даты предоставления услуг. |
| Авторизация | ***Производителя аппаратного обеспечения и ПО:***  *В случае подачи конкурсной заявки производителем аппаратного обеспечения и ПО, на которое закупаются услуги по тех. поддержке и послегарантийному обслуживанию, необходимо предоставить гарантийное письмо о том, что участник конкурса является производителем.*  ***Авторизованных партнеров:***  *В случае подачи конкурсной заявки не производителем аппаратного обеспечения и ПО, на которое закупаются услуги по тех.поддержке и послегарантийному обслуживанию, необходимо предоставить официальное разрешение (авторизационное письмо) компании Huawei на возможность осуществления полноценной технической поддержки и послегарантийного обслуживания аппаратного обеспечения и ПО Huawei указанного в перечне, в Приложении №1. Также необходимо авторизационное письмо от производителя ПО в случае, если установленное на аппаратном обеспечении и ПО или ПО, которое может понадобиться в рамках предлагаемых услуг по техподдержке и послегарантийному обслуживанию было разработано не производителем аппаратного обеспечения и ПО, с указанием уровня партнёрских отношений с производителем ПО.* |
| Наличие сертифицированных работников | *Предоставить копии сертификатов о прохождении обучения по работе и поддержке аппаратного обеспечения и ПО Huawei (полный перечень аппаратного обеспечения и ПО и услуг, на обслуживание которого они предоставляют указан в приложении №1) на работников, которые будут участвовать в оказании услуг по технической поддержке. Количество таких сертифицированных работников* ***должно быть не менее 5 (пяти).***  *Сотрудники должны быть обучены по всему перечню указанного аппаратного обеспечения и ПО и по всем направлениям деятельности.* |
| Наличие офиса на территории г. Бишкек | **Резидентам КР:**  Наличие офиса – необходимо подтвердить копией договора, подтверждающим наличие у участника-резидента КР в собственности или в аренде офиса в г.Бишкек.  **Нерезидентам КР:**  2.1. Если участником-нерезидентом КР в г.Бишкек открыт сервисный центр, то  2.1.1. Наличие офиса – подтвердить копией договора, подтверждающим наличие у участника-нерезидента КР в собственности или в аренде офиса в г.Бишкек;  2.1.2. Если сервисный центр является представительством или филиалом участника-нерезидента КР, то необходимо дополнительно приложить копию документа, подтверждающего регистрацию на территории КР представительства или филиала и копию документа, описывающего полномочия представительства или филиала.  2.2. Если услуги сервисного центра в г.Бишкек участнику-нерезиденту КР оказывает иное юридическое лицо, то наличие офиса, персонала, офисного и компьютерного оборудования участнику-нерезиденту КР необходимо подтвердить копиями документов, указанных в подпунктах 2.1.1-2.1.3 выше, а также необходимо предоставить копию договора между участником-нерезидентом КР и юр.лицом, имеющим полномочия и опыт по предоставлению технической поддержки аппаратного обеспечения и ПО копии трудовых книжек или трудовых договоров работников, у которых имеются сертификаты о прохождении обучения по работе и поддержке аппаратного обеспечения и ПО Huawei. |

|  |
| --- |
| ***Примечание:*** *В случае, если все вышеуказанные документы составлены на иностранном языке, к ним дополнительно должны прилагаться идентичный по смыслу перевод на русском языке.* |

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

**Существенные требования/ Технические спецификации**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Лот №1. - Услуги по технической поддержке и послегарантийному обслуживанию аппаратного обеспечения и ПО Huawei состоит из следующих видов услуг:** | | | | |
| **№** | **Наименование работ/услуг/товаров** | **Подробное описание работ, услуг, товаров** | **Срок поставки, выполнения работ, оказания услуг** | **Кол-во, тираж, объем** |
|  | Экстренная техподдержка при системном сбое | согласно Приложению №1 к Существенным/техническим требованиям | Согласно Приложению №1 к Существенным/техническим требованиям | Согласно Приложению №1 к Существенным/техническим требованиям (в случае согласия оказания услуг в объеме, количестве и на условиях, указанных в Приложении №1 к существенным требованиям/технической спецификации, то такое согласие необходимо подтвердить в ком.предложении. |
| 2 | Обычная техподдержка | согласно Приложению №1 к Существенным/техническим требованиям | Согласно Приложению №1 к Существенным/техническим требованиям | согласно Приложению№1 к Существенным/техническим требованиям |
| 3 | Техподдержка по «горячей линии» | согласно Приложению №1 к Существенным/техническим требованиям | Согласно Приложению №1 к Существенным/техническим требованиям | согласно Приложению№1 к Существенным/техническим требованиям |
| 4 | Профилактические инспекционные обследования | согласно Приложению №1 к Существенным/техническим требованиям | Согласно Приложению №1 к Существенным/техническим требованиям | согласно Приложению№1 к Существенным/техническим требованиям |
| 5 | Обслуживание ПО | согласно Приложению №1 к Существенным/техническим требованиям | Согласно Приложению №1 к Существенным/техническим требованиям | согласно Приложению №1 к Существенным/техническим требованиям |
| 6 | Предоставление обновленных информационных материалов | согласно Приложению №1 к Существенным/техническим требованиям | Согласно Приложению №1 к Существенным/техническим требованиям | согласно Приложению №1 к Существенным/техническим требованиям |
| 7 | Ремонт и замена вышедшего из строя аппаратного обеспечения | согласно Приложению №1 к Существенным/техни-ческим требованиям | Согласно Приложению №1 к Существенным/техническим требованиям | согласно Приложению №1 к Существенным/техническим требованиям |

Приложение №1 к *Существенным*/техническим требованиям

**Требования к технической поддержке и послегарантийному обслуживанию аппаратного обеспечения и ПО Huawei**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Техническая поддержка и послегарантийное обслуживание, предоставляемые Исполнителем, должны включать 7 видов услуг, а именно: экстренную техподдержку при системном сбое, обычную техподдержку, техподдержку по «горячей линии», профилактические инспекционные обследования, обслуживание ПО, предоставление обновленных информационных материалов, Ремонт и замену вышедшего из строя аппаратного обеспечения.  **Таблица видов Услуг по технической поддержке и послегарантийному обслуживанию:**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Вид услуг** | | **Пакет**  **Обслуживания** | | **1. Экстренная техподдержка при системном сбое** | | **◆◆** | | **2. Обычная техподдержка** | | **◆** | | **3. Техподдержка по «горячей линии»** | | **◆** | | **4. Инспекционные профилактические**  **обследования** | | **◆◆** | | **5. Обслуживание**  **ПО** | | **◆◆** | | **6. Предоставление обновленных информационных материалов** | | **◆** | | **7. Ремонт и замена вышедшего из строя аппаратного обеспечения** | | **◆** | |  | **Примечание:** | | | |  | ◆ Исключая техподдержку на объекте связи (сайте) Заказчика, имеется ввиду только поддержка в дистанционном режиме по телефону либо модему.  Если в перечень услуг, купленных Заказчиком, не входит обслуживание на месте, но Заказчик выдвигает требования о необходимости его проведения, то производится отдельная оплата. Расчет следующий:  S=C×N×T,  Где:  S-сумма оплаты за обслуживание на месте  C-себестоимость работы в день в среднем на человека, \_\_\_\_\_\_\_\_\_ USD/чел.\*дней  N-количество сотрудников поддержки Компании; (человек)  T-время работ; (дней) | | | |  | ◆◆ Включая услуги, оказываемые на объекте связи (сайте) Заказчика. Исполнитель направляет своих специалистов на сайт, если дистанционное обслуживание по телефону или модему не приносит эффекта. Оплата указанных услуг должна быть включена в стоимость Договора и сверх стоимости, указанной в Договоре, взиматься не будет. | | | | **Описание Услуг по технической поддержке и послегарантийному обслуживанию, предоставляемых Исполнителем** | | | | | |  | | | | | | **1. Экстренная техподдержка при системном сбое**  Оказывается в ситуации экстренного запроса Заказчика по телефону об оказании техподдержки и помощи вследствие полного системного сбоя, произошедшего на оборудовании Исполнителя (за исключением базовых станций GSM/UMTS/LTE и RTN, кроме случаев с ПО, если ошибка происходит по вине Huawei). Получив запрос о возникновении такой ситуации, Исполнитель выделяет специалистов для оказания техподдержки по телефону, в дистанционном режиме, на объекте связи (сайте) Заказчика или предпринимает прочие меры для восстановления системы в кратчайшее время. | | | | | | 2. Обычная техподдержка  Столкнувшись с аварийной ситуацией в процессе эксплуатации аппаратного обеспечения (за исключением базовых станций GSM/UMTS/LTE и RTN, кроме случаев с ПО, если ошибка происходит по вине Huawei) с которой сам Заказчик справиться не может, Заказчик может запросить по телефону горячей линии Исполнителя об оказании технической поддержки. Получив сообщение о наличии ситуации, Исполнитель присваивает проблеме по соответствующей шкале определенную степень приоритета в соответствии со сроками предоставления услуг, времени реагирования и времени решения проблем, указанным ниже, описывающими перечень проблем по степени приоритетности и оказывает техническую поддержку либо по телефону, либо путем дистанционного обслуживания через удаленное подключение по модему или иным линиям. Если это не приносит результата, Стороны обсуждают необходимость оказания технической поддержки на объекте Заказчика. Убедившись в том, что такая поддержка необходима и возможна, Исполнитель оказывает техподдержку на объекте Заказчика.  Столкнувшись в процессе эксплуатации с аварийной ситуацией, возникшей на оборудовании, Заказчику нужно тщательно исследовать все проявления проблемы и зафиксировать их письменно, а затем по горячей линии передать подробно исполнителю ситуацию и сообщить желаемое время оказания помощи, контактный телефон, имя контактного лица и т. п.  Телефоны горячей линии это те номера, которые Исполнитель предоставляет Заказчику ( в том числе телефон и факс). Если номера меняются, Исполнитель как минимум за 7(семь) дней информирует об этом Заказчика в письменной форме (т.е. факсом или по электронной почте).  Если техподдержка по телефону не дает результатов или в ходе оказания поддержки по телефону возникает соответствующая необходимость доступа к данным ПО, в силу необходимости и с согласия Заказчика Исполнитель оказывает услугу дистанционного обслуживания.  В процессе оказания услуги Исполнитель должен использовать технологию удаленного доступа, проводить диагностику на удаленном конце и предоставлять вариант решения проблемы.  Инженеры Исполнителя отвечают только за диагностику удаленного конца (оборудования), т.е. должны только проверять данные и искать причину проблемы не изменяя данные. Выявленная проблема должна устраняться обслуживающим персоналом Заказчика под руководством инженера Исполнителя.  По просьбе Исполнителя Заказчик должен предоставить ему необходимое содействие, а также подтвердить соответствующим сообщением эффективность принятых мер.  Если техническая поддержка по телефону либо путем удаленного обслуживания не приносит результата, Стороны обсуждают необходимость оказания технической поддержки на объекте Заказчика. Убедившись в том, что такая поддержка необходима и возможна, Исполнитель направляет своего специалиста для содействия устранению проблемы непосредственно на объекте Заказчика. После принятия Заказчиком варианта решения проблемы она должна устраняться техническим персоналом Заказчика, либо, с его разрешения – инженером Исполнителя.  Инженер Исполнителя должен заранее информировать Заказчика в ходе рассмотрения варианта решения проблемы о возможном перерыве связи в ходе соответствующих мероприятий.  Если Заказчику требуется в ходе указанных мероприятий заменить запчасти, данная услуга должна выполняться согласно соответствующим условиям договора, регламентирующим ремонт и замену аппаратного обеспечения.  Аварийные ситуации, устранение которых возможно только после обновления программного обеспечения с активацией нового/дополнительного или ранее не доступного Заказчику функционала, могут закрываться ответом Исполнителя информацией о необходимости обновления или доработки ПО, что может считаться отзывом Исполнителя на запрос Заказчика так как обновление ПО с активацией нового/дополнительного или ранее не доступного Заказчику функционала должно оплачиваться отдельно. Сроки решения в этом случае согласуются дополнительно. В случае, если обновление системы до самых последних версий (повышение качества ПО) будет без активации нового/дополнительного или ранее не доступного Заказчику функционала, то оно предоставляется безвозмездно в рамках предоставления услуг по технической поддержке и послегарантийному обслуживанию оборудования Huawei. | | | | | | **3. Техподдержка по «горячей линии»**  Должна предоставляться для приема от Заказчика запросов по ситуациям неаварийного характера, возникающим в ходе эксплуатации оборудования.  К вопросам неаварийного характера будут относится вопросы эксплуатационного характера, возникающие у Заказчика в ходе ежедневного обслуживания; текущие технические проблемы, вопросы функций и конфигурации оборудования (за исключением базовых станций GSM/UMTS/LTE и RTN, кроме случаев с ПО, если ошибка происходит по вине Huawei), структуры оборудования, особенности сети на базе оборудования Huawei.  Заказчик будет определять от 5(пяти) до 10(десяти) специально подготовленных работников в качестве своих представителей для связи с Исполнителем по горячей линии.  Исполнитель должен предоставить Заказчику номер горячей линии. Если номер меняется, Исполнитель как минимум за 7(семь) дней должен оповещать об этом Заказчика в письменной форме (по факсу).  Номер горячей линии Исполнителя:  TEL: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  TEL: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Услуга предоставляется в круглосуточном режиме (7 дней в неделю- 24 часа в день). | | | | | | **4. Инспекционные профилактические обследования**  Услуга должна включать в себя три вида услуг: обследование ПО, обследование аппаратного обеспечения и обследование параметров окружающей среды. Подробные требования к оказанию таких услуг указаны в документации производителя Оборудования.  Периодическое инспекционное обследование оборудования сети будет означать активное обследование инженерами Исполнителя действующего в сети оборудования (за исключением базовых станций GSM/UMTS/LTE и RTN, кроме случаев с ПО, если ошибка происходит по вине Huawei), своевременное обнаружение скрытых проблем, принятие всех необходимых мер с целью снижения коэффициента аварийности, обеспечение стабильной работы оборудования.  Исполнитель должен предоставить инженеров для проведения “**Дистанционного обследования**”. “**Дистанционное обследование**” означает техническую проверку главной (центральной) станции (коммутационных элементов сети), проводимую специалистами Исполнителя посредством удаленного доступа по телефону или модему. В случае запроса Заказчика Исполнитель должен направить своих работников на объект Заказчика.  Решение проблем, обнаруженных в ходе обследования, согласно их степени приоритетности , должны относится к соответствующему виду услуг раздела «Обычная техподдержка» для дальнейшего разрешения.  По итогам обследования Заказчику даются предложения по улучшению качества работы оборудования и ПО. | | | | | | **5. Обслуживание ПО**  Исполнитель должен оказывать Заказчику услуги по обслуживанию ПО.  Обслуживание ПО должно включать в себя следущее:  Диагностика и устранение неполадок в работе ПО.  Обновление системы до самых последних версий (повышение качества ПО) без активации нового/дополнительного или ранее не доступного Заказчику функционала.  Обслуживание первичного узла.  **5.1 Диагностика и устранение неполадок в работе ПО**  Неполадок в работе оборудования, которые могут быть вызваны сбоями в АО(аппаратном обеспечении - оборудовании) и ПО(программном обесппечении). В случае возникновения неполадок в работе ПО, Исполнитель должен оказывать помощь в выяснении причины сбоя и разрабатывать соответствующее решение.  **5.2 Обновление системы и ПО до самых последних версий (повышение качества ПО) без активации нового/дополнительного или ранее не доступного Заказчику функционала**  Услуга по обновлению системы должна предоставляться даже когда оборудование Заказчика находится в работе. К обновлению ПО в данном случае должны относиться выпуск патчей, инсталляционных пакетов обновления до последних версий ПО без активации нового/дополнительного или ранее не доступного Заказчику функционала или обновленных программ, предназначенных для исправления обратимых неполадок в системе или повышения качества работы ПО, которые Заказчик не приобретал ранее.  Данные обновления должны делаться с целью:  Исправления неполадок  Повышения качества работы  Повышение качества работы должно подразумевать текущие изменения версии, заключающиеся в  (1) оптимизации работы программы без изменения базовых функций;  (2) в производстве и отсылке Заказчику патчей в случае возникновения неоладок в ПО.  (3) Обновление системы и ПО до самых последних версий (повышение качества ПО) без активации нового/дополнительного или ранее не доступного Заказчику функционала.  Заказчик будет решать самостоятельно, устанавливать или нет предоставленные Исполнителем патчи, инсталляционные пакеты обновления или обновленные программы.  Если заказчик решит не устанавливать патчи, пакеты обновления или обновленные программы, аварии, которые могут возникнуть в следствии этого, не будут считаться системным сбоем.  Поставщик будет стараться обеспечить исправление или устранение уязвимостей или любых других проблем, возникающих с оборудованием или программным обеспечением после соответствующей даты EOFS (Окончание срока полной поддержки), о чем Поставщик время от времени уведомляет.  **5.3 Обслуживание первичного узла**  Обслуживание ПО должно включать обслуживание первичного узла. Под первичным узлом будет подразумеваться первый сетевой элемент каждой категории оборудования в действующей сети Заказчика.  По требованию Заказчика Исполнитель должен осуществлять обновление ПО и установку патча для первичного узла каждой категории оборудования. Для установки дополнительного ПО Заказчик должен выделять своих сотрудников и оказывать Исполнителю необходимую помощь и содействие.  Если в процессе установки ПО требуется замена частей аппаратного обеспечения, соответствующая услуга должна выполняться в порядке, регламентированном в разделе «Ремонт и замена аппаратного обеспечения». Если будет необходима замена на более новое аппаратное обеспечение имеющее новый функционал в стоимость услуги не будет входить цена самой заменяемой запчасти, которая взимается отдельно.  Способ предоставления решения для первичного узла должно проходить проверку и получать одобрение со стороны специалистов центра исследований и разработок (R&D) компании-производителя оборудования и технической поддержки. Для случаев с повышенным риском необходимо будет проводить тестовые испытания для того, чтобы обеспечить точность проведения обновлений (апгрейдов) для первичного узла и его дальнейшего применения для других узлов.  Работники Заказчика должны осуществлять работы при поддержке специалистов Исполнителя и R&D компании-производителя оборудования.  Во время проведения работ и оказания услуг на первичном узле Исполнителем для работников Заказчика должно проводиться обучение на месте оказания услуг (на сайте).  Помимо первичного узла, Исполнитель по просьбе Заказчика может провести установку ПО на всех элементах сети. Обслуживание остальных сетевых элементов (оборудования) не будет включаться в обслуживание ПО.  **5.4 Ограничения**  Услуга по обслуживанию ПО в течение срока, указанного в Договоре, должна распространяться только на неполадки, в известность о которых Исполнитель был поставлен в течение срока действия Договора.  Обозначенное в данном пункте обслуживание ПО будет терять силу в случае возникновения неполадок, вызванных:  Несогласованными с Исполнителем действиями третьей стороны (инсталляция, починка, модификация, изменение, добавление новых функций ПО);  Совместным использованием ПО с продукцией других производителей, вызвавшим неполадки или несоответствия;  Несоблюдением правил и требований обслуживания ПО;  Несоблюдением норм ввода данных (не посредством использования ПО);  нарушением правил эксплуатации, использованием не по назначению, повреждением ПО и т.д., допущенными не Исполнителем. | | | | | | **6. Предоставление обновленных информационных материалов**  Данная услуга будет означать своевременное предоставление Заказчику технической документации, имеющей отношение к оборудованию Заказчика. С помощью этой услуги Заказчик может с сайта Исполнителя в глобальной сети или же с помощью печатных материалов, электронных версий документов, магнитных и лазерных дисков и прочих форм-факторов носителей, предоставленных Исполнителем, овладеть новейшим опытом и техникой техобслуживания, узнать профилактические защитные меры, в которых нуждается оборудование, получить новейшие знания по оборудованию.  Исполнитель должен создать специальную страницу в Интернете или если она уже создана предоставить ссылку на нее, посвященную технической поддержке и гарантийному обслуживанию оборудования (за исключением базовых станций GSM/UMTS/LTE и RTN, кроме случаев с ПО, если ошибка происходит по вине Huawei) Заказчика, для предоставления материалов, касающихся повседневного техобслуживания. Заказчик будет таким образом получать материалы по техобслуживанию, приобретать знания по обрудованию, опыт техобслуживания и т.п.  Адрес исполнителя для общения с Заказчиками в сети: [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_](HTTP://SUPPORT.HUAWEI.COM)  e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_  Исполнитель должен обеспечить своевременное обновление информации на указанном выше сайте.  Исполнитель должен предоставить Заказчику технические материалы по обычной или электронной почте. Технические материалы могут включать газету, издаваемую производителем оборудования, технические материалы по новейшему оборудованию производителя оборудования, материалы на лазерных дисках и прочее.  Кроме предоставления обновленной документации Исполнитель обязуется провести семинар на территории КР по новым принципам обслуживания, поддержки и ремонта оборудования Huawei, а также ознакомить не менее 10-ти сотрудников в течении 3-х дней с новым аппаратным обеспечением Huawei выпускаемом для реализации новых и современных технологий телекоммуникационной отрасли и отрасли сетей передачи данных. | | | | | | **7. Ремонт и замена вышедшего из строя аппаратного обеспечения**  Ремонт и замена Исполнителем вышедшего из строя аппаратного обеспечения должны производиться в соответствии с Процедурой отправки на ремонт вышедшего из строя (неисправного) аппаратного обеспечения и получения нового, рассмотренной ниже. Процедура ремонта и замены Исполнителем вышедшего из строя аппаратного обеспечения не будет распространяться на аппаратное обеспечение сторонних производителей, то есть аппаратное обеспечение, произведенное не Huawei.  Заказчик передает Исполнителю вышедшее из строя аппаратное обеспечение на своем складе, находящемуся по адресу Кыргызская Республика, Чуйская область, с. Ново-Покровка, ул. Ленина, 248. Исполнитель, получив аппаратное обеспечение, гарантирует его восстановление (ремонт или изготовление нового) и возврат Заказчику на условиях: доставка на технический склад ЗАО «Альфа Телеком», Кыргызская Республика, Чуйская область, с. Ново-Покровка, ул. Ленина, 248 с условием соблюдения всех таможенных процедур в течение 120-ти(ста двадцати) дней со дня отправки вышедшего из строя аппаратного обеспечения со склада Заказчика и/или подписания со стороны Заказчика инвойса(накладной) или акта приема-передачи аппаратного обеспечения для отправки (точкой отсчета является дата получения аппаратного обеспечения представителем Исполнителя, подписание документа о получении или подписания со стороны Заказчика инвойса(накладной) или акта приема-передачи аппаратного обеспечения для отправки после согласования списка аппаратного обеспечения для ремонта со стороны Исполнителя). В случае, если Исполнитель не забирает указанное аппаратное обеспечение более 5(пяти) календарных дней, после истечения указанного срока даже в случае если Исполнитель не забрал блоки начинается отсчет времени ремонта или замены аппаратного обеспечения. Все расходы, связанные с получением лицензий на экспорт и импорт, с перессылкой, получением сертификатов или декдараций о соответствии ЕАЭС, оформлением таможенных и иных процедур на аппаратное обеспечение будет нести Исполнитель, кроме сертификатов соответствия КР или протоколов испытаний технических средств КР, за которые будет отвечать Заказчик. Для нерезидентов КР условия поставки отремонтированного или замененного аппаратного обеспечения: CIP- г.Бишкек, таможенный пост (Инкотермс 2010) в срок не выше 90 дней с даты штампа отправления с таможенного поста КР аппаратного обеспечения на ремонт или замену. При этом Исполнитель несет все расходы, связанные с получением лицензий на экспорт и импорт аппаратного обеспечения. НДС на сумму получаемого аппаратного обеспечения с ремонта при его получении оплачивается Заказчиком, так как аппаратное обеспечение возвращается и оформляется при соблюдении таможенных процедур на имя Заказчика.  Исполнитель не будет брать обязательств заменять аппаратное обеспечение, не подлежащее ремонту, а именно: обгоревшие, поломанные, пробитые, поцарапанные или запачканные платы интегральных схем, аппаратное обеспечение с нарушенными контактами пайки электронных компонентов схем и т.п.). Аппаратное обеспечение не являющееся аппаратным обеспечением Huawei, если это будет доказано Исполнителем, не будет подлежать ремонту в рамках данного Договора.  Если заменяемое аппаратное обеспечение не подлежит восстановлению, право собственности на замененное, вышедшее из строя аппаратное обеспечение, должно переходить к Исполнителю; право собственности на аппаратное обеспечение, предоставляемое Заказчику Исполнителем взамен негодного, должно переходить к Заказчику. Все расходы, связанные с возвратом Исполнителем Заказчику аппаратного обеспечения, несет Исполнитель.  Гарантийный срок на аппаратное обеспечение, восстанавливаемое Исполнителем, должно составлять не менее 3-х(трех) месяцев со дня получения (точкой отсчета является дата штемпеля почтового отделения получения или дата получения Заказчиком на ином документе).  В случае выявления при приемке возвращенного с ремонта неисправного аппаратного обеспечения составляется дефектный акт и акт возврата аппаратного обеспечения с ремонта и аппаратное обеспечение передается Исполнителю для повторного ремонта. Все расходы, связанные с получением лицензий на экспорт и импорт, с пересылкой, получением сертификатов или деклараций о соответствии ЕАЭС, оформлением таможенных и иных процедур на аппаратное обеспечение будет нести Исполнитель, кроме сертификатов соответствия КР или протоколов испытаний технических средств КР, за которые будет отвечать Заказчик. Срок ремонта в данном случае не должен превышать 120 (сто двадцать) дней с момента двухстороннего подписания дефектного акта и акта приемки аппаратного обеспечения с ремонта. | | | | |   **Процедура отправки на ремонт вышедшего из строя (неисправного) аппаратного обеспечения и получения нового.**   | **№ п/п** | **Заказчик** | **Исполнитель** | **Сроки выполнения пункта** | | --- | --- | --- | --- | | 1 | В случае обнаружения неисправного аппаратного обеспечения, Заказчик заполняет форму неисправности платы (**Fault tag), инвойс и упаковочный лист**, образцы которых предоставлены компанией \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и направляет заполненные документы на адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ . Заказчик помимо данных документов должен предоставить информацию по **номеру договора**, к которому принадлежит неисправное аппаратное обеспечение и Дефектный акт по форме утвержденной внутренними процедурами Заказчика. |  | не более 5 календарных дней | | 2 |  | Исполнитель проверяет правильность заполнения формы неисправности платы (**Fault tag)** и высылает Заказчику порядковый номер ремонта (RMA code) или подтверждает электронным письмом готовность принять аппаратное обеспечение указанное представителем Заказчика, если неисправная часть подлежит ремонту | не более 5 календарных дней | | 3 | После согласования документов, Заказчик будет передавать вышедшее из строя(неисправное) аппаратное обеспечение Исполнителю на своем складе по адресу: Кыргызская Республика, Чуйская область, с. Ново-Покровка, ул. Ленина, 248, и одновременно высылать скан-копию упаковочного листа, инвойса(накладной) и заполненной формы неисправности платы (**Fault tag)**. В случае, если Исполнитель не забирает указанное аппаратное обеспечение более 5(пяти) календарных дней, после истечения указанного срока даже в случае если Исполнитель не забрал блоки начинается отсчет времени ремонта или замены аппаратного обеспечения. |  | не более 5 календарных дней | | 4 |  | После получения, вышедшего из строя(неисправного) аппаратного обеспечения и документов к нему от Заказчика(накладную о получении, а также акт приема-передачи аппаратного обеспечения в ремонт, в котором должны быть указаны: наименование аппаратного обеспечения, серийные номера, количество, цена), Заказчик получает лицензию на экспорт, Исполнитель производит отправку в ремонтное бюро той страны, с которым у него есть договор на ремонт либо производит ремонт на собственной площадке. В случае осуществления Исполнителем ремонтных работ с привлечением иностранных лиц и необходимости вывоза аппаратного обеспечения за границу Кыргызской Республики, Исполнитель, индивидуально по каждому случаю, письменно обращается к Заказчику с просьбой предоставить документы необходимые для таможенного оформления, с указанием получателя груза, перевозчика и иной необходимой информации, а так же подтверждением и гарантией возврата переданного в ремонт аппаратного обеспечения и полной материальной ответственности за его сохранность до его возврата Заказчику. Все расходы, связанные с пересылкой, получением сертификата или декларации о соответствии ЕАЭС, оформлением таможенных и иных процедур на аппаратное обеспечение Исполнителем, кроме сертификатов соответствия КР или протоколов испытаний технических средств КР, несет Исполнитель. НДС на сумму получаемого аппаратного обеспечения с ремонта при его получении оплачивается Заказчиком, так как аппаратное обеспечение возвращается и оформляется при соблюдении таможенных процедур на имя Заказчика. | 15 календарных дней | | 5 |  | Отправка, ремонт и возврат аппаратного обеспечения.  После завершения ремонта аппаратного обеспечения Исполнитель направляет на подтверждение Заказчику документы на отправку. | 75 календарных дней | | 6 | Подтверждение документов на отправку. |  | 3 – 5 рабочих дней | | 7 |  | Исполнитель отправляет и доставляет отремонтированное или замененное аппаратное обеспечение Заказчику на его склад по адресу: Кыргызская Республика, Чуйская область, с. Ново-Покровка, ул. Ленина, 248 и одновременно направляет оригинал декларации на товар (ДНТ), скан-копию инвойса (предоставляется Исполнителем Заказчику минимум за 30 дней до прибытия аппаратного обеспечения на таможенный терминал в КР) и упаковочного листа. Все расходы, связанные с получением лицензий на экспорт и импорт, пересылкой, оформлением таможенных и иных процедур на аппаратное обеспечение Исполнителем, несет Исполнитель. | 5 - 10 рабочих дней | | 8 | Заказчик подтверждает получение отремонтированное аппаратное обеспечение на его склад по адресу: Кыргызская Республика, г. Бишкек, с. Ново-Покровка, ул. Ленина, 248 и подписывает акт возврата аппаратного обеспечения. |  | 10 рабочих дня |   **Примечание:**  Ремонтный Центр или ответственный сотрудник Исполнителя должен рассматривать проблемы о неисправном аппаратном обеспечении в течение 3 рабочих дней со дня получения запроса от заказчика. Рабочее время Ремонтного Центра Исполнителя должно быть не менее – 8 часов в день 5 дней в неделю.  **Сроки предоставления услуг, время реагирования и время решения проблем**   |  |  | | --- | --- | | **Экстренная техническая поддержка при системном сбое** | | | Предоставляется: | 7 дн. в нед., 24 ч. в сутки | | Время реагирования: | ≤ 30 мин. | | Время решения проблемы: | В течение 6 часов после прибытия инженера на место (прибытие осуществляется самым быстрым способом) | | **Обычная техподдержка** | | | Время предоставления услуг: | Степень приоритета 1 - 8 ч. в сутки, 7 дн. в неделю  Степень приоритета 2,3 - 8 ч. в сутки, 5 дн. в неделю | | Время реагирования на технические запросы или вопросы по работе сети: |  | | - Степень приоритета 1  - Степень приоритета 2  - Степень приоритета 3 | ≤ 2 часа  ≤ 1 день  ≤ 1 день | | Время ответа на технические запросы или вопросы по работе сети: |  | | - Степень приоритета 1  - Степень приоритета 2  - Степень приоритета 3 | ≤ 8 Часов ,100%  ≤ 5 дней, 85%; ≤ 14 дней, 100 %  ≤ 30 дней, 85 %; ≤45 дней, 100% | | Время решения технических вопросов или вопросов по работе сети без доработки ПО: |  | | - Степень приоритета 1  - Степень приоритета 2  - Степень приоритета 3 | ≤7 дней ,100%  ≤ 12 дней, 85%; ≤28 дней, 100%  ≤ 60 дней, 85%; ≤90 дней, 100% | | Время решения технических вопросов или вопросов по работе сети с доработкой ПО: |  | | - Степень приоритета 1  - Степень приоритета 2  - Степень приоритета 3 | ≤60 дней ,100%  ≤ 120 дней, 85%; ≤180 дней,100%  ≤ 180 дней, 85%;≤270 дней,100% | | **Техподдержка по "горячей линии"** | | | Предоставляется: | 7 дн. в нед., 24 ч. в сутки | | **Инспекционные профилактические обследования** | | | Инспекционные профилактические обследования | 1 раз в год/ обследование, подготовка заключения и проведение встречи с Заказчиком с предоставлением разъяснений по заключению | | **Обслуживание ПО** | | | На базе основной платформы поставляются обновленные части | В сроки и порядке, согласованных с Заказчиком | | **Ремонт и замена аппаратного обеспечения** | | | Ремонт и замена аппаратного обеспечения  Гарантийный срок новых запчастей | Для резидентов КР до 120 дней, для не резидентов КР до 90 дней.  Не менее 90 дней со дня получения (точкой отсчета является дата штемпеля почтового отделения получения или дата получения Заказчиком на ином документе). В случае выявления при приемке возвращенного с ремонта неисправного аппаратного обеспечения составляется дефектный акт и акт приемки аппаратного обеспечения с ремонта и аппаратное обеспечение передается Исполнителю для повторного ремонта. Все расходы, связанные с получением лицензий на экспорт и импорт, с пересылкой, получением сертификатов или деклараций о соответствии ЕАЭС, оформлением таможенных и иных процедур на аппаратное обеспечение будет нести Исполнитель, кроме сертификатов соответствия КР или протоколов испытаний технических средств КР, за которые будет отвечать Заказчик. Срок ремонта в данном случае не должен превышать 120 (сто двадцать) дней с момента двухстороннего подписания дефектного акта для резидентов КР и до 90 дней для не резидентов КР. | |
| ***Перечень проблем по степени приоритетности***   |  | | --- | | **Системные сбои**  Остановка связи в отдельной области или по всему сегменту в целом.  Остановка тарификации.  Потеря данных тарификации.  **Аварии (Степень приоритета 1)**  Недоступность отдельных важных функций работы сервисов, аппаратного обеспечения и ПО Заказчика.  Повреждение аппаратного обеспечения и ПО, влияющее на трафик на отдельных направлениях или по всему сегменту в целом.  Потери трафика на отдельных направлениях.  Невозможность копирования данных тарификации.  **Аварии (Степень приоритета 2)**  Незначительные потери трафика (отсутствие возможности сделать определенные типы вызовов).  Незначительные проблемы при выполнении администрирования и техобслуживания станции.  Неработоспособность отдельных функций обработки вызова (отдельных ДВО).  Проблемы, связанные с некорректной работой окружения станции (систем обеспечения и контроля параметров производственной среды).  **Аварии (Степень приоритета 3)**  Различные виды внутренних ошибок, не оказывающих влияния на работу аппаратного обеспечения и ПО.  Отсутствие документации на отдельные функции и элементы аппаратного обеспечения и ПО станции.  Редко возникающие проблемы, не влияющие на трафик и тарификацию. |   **Аппаратного обеспечения и ПО Huawei, на которое будет закупаться услуги по технической поддержке**  **и послегарантийному обслуживанию**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Сетевой элемент / Network element** | **Наименование/ Name** | **Тип / Type** | **Единица/ Unit** | **Количество / Quantity** | **Период/Dates** | | BSC6900 | BSC6900: RNC UO | Fixed Part | Set | 1 | 1 год с момента подписания контракта | | DBS3900\* | DBS3900: UMTS | Fixed Part | Set | 305 | 1 год с момента подписания контракта | | DBS3900\* | DBS3900: UMTS | Variable Part | Cell | 895 | 1 год с момента подписания контракта | | Optix OSN 8800 | Optix OSN 8800 | Fixed Part | Set | 10 | 1 год с момента подписания контракта | | Optix OSN 1800 | Optix OSN 1800 | Fixed Part | Set | 11 | 1 год с момента подписания контракта | | OptiX OSN 1500 | OptiX OSN 1500 | Fixed Part | Set | 3 | 1 год с момента подписания контракта | | OptiX OSN 7500 | OptiX OSN 7500 | Fixed Part | Set | 1 | 1 год с момента подписания контракта | | OptiX OSN 3500 | OptiX OSN 3500 | Fixed Part | Set | 9 | 1 год с момента подписания контракта | | OptiX OSN 2500 | OptiX OSN 3500 | Fixed Part | Set | 8 | 1 год с момента подписания контракта | | DBS3900\* | DBS3900: GSM | Fixed Part | Set | 323 | 1 год с момента подписания контракта | | DBS3900\* | DBS3900: GSM | Variable Part | cell | 695 | 1 год с момента подписания контракта | | DBS3900\* | DBS3900: LTE | Fixed Part | Set | 500 | 1 год с момента подписания контракта | | DBS3900\* | DBS3900: LTE | Variable Part | cell | 1625 | 1 год с момента подписания контракта | | TP48200 | TP48200:PS | Fixed Part | Set | 120 | 1 год с момента подписания контракта | | Optix RTN 950\* | Optix RTN 950 | Fixed Part | Set | 31 | 1 год с момента подписания контракта | | Optix RTN 380\* | Optix RTN 380 | Fixed Part | Set | 304 | 1 год с момента подписания контракта | | TP48600B | TP48600B | Fixed Part | Set | 30 | 1 год с момента подписания контракта | | MTS9302A- | MTS9302A | Fixed Part | Set | 30 | 1 год с момента подписания контракта | | | |

Приложение 2 к Приглашению

**Форма**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **КОНКУРСНАЯ ЗАЯВКА**  КОМУ: **ЗАО «Альфа Телеком»**  На Приглашение № \_\_\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_2023 г.  ОТ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(наименование поставщика)* |
| |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **№ лота** | **Наименование товара. Подробное описание** | **Кол-во/ объем** | **Цена**  **за ед. без НДС, НсП\*** | **Общая стоимость, без НДС, НсП\*** | **Сумма**  **НДС\*** | **Сумма**  **НсП** | **Общая стоимость, с учетом НДС\*** | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | **ИТОГО:** |  |  |  |  |  |  |  * Общий срок оказания услуг ТП и постгарантийного обслуживания: 12 месяцев с даты подписания договора.   В цену, указанную поставщиком, должны быть включены все налоги, сборы и другие платежи, взимаемые в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, накладные затраты, транспортные и другие затраты поставщика.  **\*Сумма НДС в графах заполняется поставщиком, только в случае если он является плательщиком НДС в Кыргызской Республике на момент подачи конкурсной заявки.**  Данная конкурсная заявка действительна в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с даты вскрытия конкурсных заявок.  Подавая настоящую конкурсную заявку, выражаем свое согласие заключить договор (в случае признания конкурсной заявки, выигравшей) на условиях, обозначенных в Требованиях к закупке и по форме Договора согласно приложению 3 к Приглашению.  В случае принятия нашей Конкурсной заявки, мы обязуемся предоставить гарантийное обеспечение исполнения Договора на сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, для надлежащего выполнения Договора и в сроки, указанные в Конкурсной документации.  Также подавая конкурсную заявку подтверждаем и гарантируем свою правоспособность, наличие регистрации в установленном законодательством порядке, а также наличие необходимых разрешительных документов на осуществление нашей деятельности. Гарантируем, что лицо, подписавшее настоящую конкурсную заявку, обладает всеми необходимыми полномочиями на ее подписание. | |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО) (должность) (подпись и печать)

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 года

(дата заполнения)

Приложение 3 к Приглашению

**СВЕДЕНИЯ**

**о квалификации**

*(Для заполнения участниками конкурса)*

Наименование участника конкурса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Юридический, почтовый, фактический (указать все): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Основной вид деятельности: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Таблица 1. Аналогичные по характеру и степени сложности поставки/услуги/работы, выполненные в качестве поставщика/подрядчика за последние два года в денежном выражении - не менее **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ сом** с документальным подтверждением (приложить и/или: акты приемки, счет-фактуры, копии контрактов):
2. Участник конкурса не должен находится в Базе данных ненадежных поставщиков, не объявлен банкротом; не находиться в процессе ликвидации или реорганизации; под внешним управлением; на имущество компании не должен быть наложен арест; а его экономическая деятельность не должна быть приостановлена.

*Таблица 1*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование контрагентов/клиентов** | **Предмет договора** | **Стоимость** | **Сроки/период сотрудничества** | **Примечание** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Поставщик подтверждает, что он соответствует всем критериям квалификационных требований, указанной в конкурсной документации закупающей организации.

Достоверность всех вышеуказанных данных подтверждаю:

Датировано\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ числом \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ месяца 2023 г.

Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись и печать \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(руководитель участника или лицо по доверенности, указать № и дату выдачи)*

Приложение 4 к Приглашению

**БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ**

**для внесения ГОИД:**

**Форма внесения:** В виде перечисления денежных средств на нижеуказанный банковский счет Покупателя до заключения Договора.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Для зачисления Кыргызских сомов** | | **For transfer of US dollars** |
| **Intermediary Bank**  **(Банк-посредник)** |  | **BNY Mellon, New-York, USA**  **SWIFT: IRVTUS3N**  **Account Number of Sberbank in BNY Mellon:**  **№ 8900057610** |
| **Bank of Beneficiary**  **(Банк получателя)** | **ОАО «Айыл Банк»**  **г. Бишкек, Кыргызская Республика,** | **Sberbank, Moscow, Russia**  **SWIFT: SABRRUMM** |
| **Beneficiary (Получатель)** | **ЗАО «Альфа Телеком»**  **Счет: №1350100027537623**  **БИК: 135001** | **OJSC "Optima Bank", Bishkek, Kyrgyz Republic**  **SWIFT: ENEJKG22**  **Account number of Optima in Sberbank:**  **№ 30111840700000000415** |
| **Purpose of payment**  **(Назначение платежа)** | ***- Гарантийное обеспечение конкурсной заявки;***  ***- Гарантийное обеспечение исполнения договора от \_\_\_\_ №\_\_\_\_;*** | **Account Number: № 1091820182530517**  **CJSC “Alfa Telecom”**  Guarantee providing of the tender application  Guarantee providing of the Contract #\_\_\_\_\_\_\_\_\_ from \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Примечание:** Расходы, связанные с банковским переводом, несет победитель конкурса.