|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения |  | Руководителю |  |  |
| Краевая клиническая больница |  |  |  |  |  |
| ул. П. Железняка, 3, г. Красноярск, 660022 |  |  |  |  |  |
| Телефон: 8 (391) 220-16-13 |  |  |  |  |  |
| Факс: 8 (391) 220-16-23 |  |  |  |  |  |
| Е-mail: kkb@ medqorod. ru |  |  |  |  |  |
| Http://www.kkb1. krasu.ru |  |  |  |  |  |
| ОКПО 01913234 |  |  |  |  |  |
| ИНН/КПП 2465030876/246501001 |  |  |  |  |  |
| 07.08.2019 г. №.651-19 |  |  |  |  |  |
| На №\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| О коммерческом предложении |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Уважаемые господа!** |  |
| Прошу Вас предоставить коммерческое предложение на право поставки следующего товара: |
| **№ п/п** | **Наименование** | **Характеристики** | **Ед. изм.** | **Кол-во, шт** | **Цена, рублей** |
| 1 | Техническая поддержка ПАК VipNet | 1.1. Порядок обращения в службу технической поддержкиПользователь направляет Обращение в службу технической поддержки Исполнителя, используя следующие виды связи:• электронная почта;• телефон.При обращении Пользователя в службу технической поддержки Исполнителя Пользователь обязан предоставить информацию:- наименование компании Пользователя;- описание возникшей ситуации;- контактная информация для ответа;- действующий номер Сертификата технической поддержки.1.2. Предоставление услуг технической поддержкиВремя 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.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.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).В случае поступления от Пользователя информации по закрытому Обращению по прошествии 7-и (семи) рабочих дней такое Обращение регистрируется как новое Обращение в службу технической поддержки Исполнителя.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.1.3. Набор услуг технической поддержки1. 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). | шт. | 1 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Срок оказания услуг: с 01 января 2020г. по 31 декабря 2020г... |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Цена должна быть указана с учетом доставки до КГБУЗ «Краевая клиническая больница» г.Красноярск, ул. Партизана Железняка, 3. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Информацию необходимо направить по факсу +7 (391) 220-16-23, электронной почте zakupki@medgorod.ru или по адресу г. Красноярск, ул. Партизана Железняка 3-б, отдел обеспечения государственных закупок, тел. 220-16-04 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Предложения принимаются в срок до 15.08.2019 17:00:00 по местному времени. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Руководитель контрактной службы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Куликова И.О./ |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |