|  |
| --- |
|  |

# 



\_05.04.2023\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_б/н\_\_\_\_\_\_\_\_

на № - от\_\_\_\_-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Разъяснения к** **документации о закупке открытого конкурса в электронной форме № ОКэ-ЦКПКЗ-23-0015 по предмету закупки "Оказание услуг первой линии технической поддержки работников ПАО "ТрансКонтейнер" (Открытый конкурс)**

**Вопрос № 1:** Распределение пользователей.

Подскажите, пожалуйста, по поводу распределения пользователей по часовым поясам: в каком часовом поясе примерно какое количество сотрудников работает? Это необходимо нам для более точного планирования трудозатрат ночной смены.

**Ответ № 1:**

Часть работников Заказчика осуществляет трудовую функцию с учетом ненормированного рабочего дня поэтому распределение по часовым поясам может отличаться.

|  |  |
| --- | --- |
| **Часовой пояс по GMT** | **Количество пользователей** |
| GMT+3 | 1120 |
| GMT+4 | 200 |
| GMT+5 | 580 |
| GMT+7 | 360 |
| GMT+8 | 110 |
| GMT+9 | 140 |
| GMT+10 | 190 |

**Вопрос № 2:**

Пункт 4.5 организовать рабочие места, каналы связи и взаимодействие с информационными ресурсами Заказчика;

Правильно ли мы понимаем, что Заказчик предоставляет Исполнителю, удалённый доступ к собственной ИТ инфраструктуре и ИТ системам. Также, Заказчик определяет требования к рабочим компьютерам Исполнителя с которых осуществляется удалённый доступ к ИТ инфраструктуре и ИТ системам Заказчика.

Голосовая связь между сотрудниками Заказчика и сотрудниками Исполнителя осуществляется через предоставляемую Заказчиком систему передачи голосовой информации.

**Ответ № 2:**

Пунктом 4.5 раздела 4. «Техническое задание» документации о закупке предусмотрено, что исполнитель в течение 60 (шестьдесят) календарных дней после подписания договора (переходной период) должен, в том числе организовать рабочие места, каналы связи и взаимодействие с информационными ресурсами Заказчика.

Заказчик предоставляет Исполнителю, удалённый доступ к собственной ИТ-инфраструктуре и ИТ-системам после заполнения заявки на специальном ресурсе (будет представлен по результатам заключения договора). Рабочая станция, с которой организуется удаленный доступ к информационным ресурсам ПАО «ТрансКонтейнер» (далее - рабочая станция), должна удовлетворять определенным требованиям:

1. При подключении к информационным ресурсам   
ПАО «ТрансКонтейнер» рабочая станция не должна иметь активированных средств удаленной работы или выполнять функции шлюза.

2. Рабочая станция должна иметь нормально функционирующее антивирусное программное обеспечение, содержащее все обновление.

3. Программное обеспечение рабочей станции должно содержать все обновления.

4. Рабочая станция не должна содержать нелицензионное программное обеспечение или программное обеспечение с истекшим сроком эксплуатации и/или не поддерживаемого производителем.

5. Должны применяться пароли. Пароли к информационным ресурсам и средствам организации VPN должны сохраняться в тайне.

6. В случае выявления факта или подозрения на несанкционированное использование удаленного доступа необходимо немедленно поставить в известность Заказчика.

Технические особенности голосовой связи между сотрудниками Заказчика и сотрудниками исполнителя будут обсуждаться по результатам заключения договора.

**Вопрос № 3:**

Пункт 4.6.4. Контроль хода выполнения работ по запросу (который находящемся на стороне исполнителя?), эскалация на руководство Заказчика, в случае возникновения проблем с исполнением запроса. Информирование пользователей о ходе выполнения работ, закрытие запроса (осуществляется системой регистрации обращений?)

**Ответ № 3:**

Контроль хода выполнения работ по запросу осуществляется вне зависимости от того, на какой линии он находится. Информирование пользователей о ходе выполнения работ может осуществляться как в рамках запроса через систему регистрации обращений, так и по электронной почте (если требуется массовое информирование и/или эскалация на руководство Заказчика о проблемах/перебоях/регламентных работах в информационных системах) с дублированием информации в самом запросе. Технические особенности организации информирования будут обсуждаться по результатам заключения договора.

**Вопрос № 4:**

Пункт 4.6.9. Информирование пользователей о нововведениях и изменениях в программном обеспечении, обеспечение краткими инструкциями и руководствами (по инициативе Заказчика?).

**Ответ № 4:**

Информирование пользователей о нововведениях и изменениях в программном обеспечении, обеспечение краткими инструкциями и руководствами будет осуществляться по инициативе и по согласованию с Заказчиком.

**Вопрос № 5:**

Пункт 4.6.12. Информирование пользователей (по инициативе Заказчика?) об инцидентах/проблемах массового характера, проводимым изменениям с помощью рассылки (по согласованному с Заказчиком шаблону) уведомлений по электронной почте.

**Ответ № 5:**

Подход к информированию пользователей будет обсуждаться по результатам заключения договора (инициатором может быть как Заказчик, так и Исполнитель), по заранее согласованному шаблону.

**Вопрос № 6**

Пункт 4.15. Исполнитель предоставляет Заказчику менеджера по сервису, круглосуточно доступного для критичных случаев. Правильно ли мы понимаем, что Исполнитель предоставляет Заказчику менеджера по сервису, круглосуточно доступного для критичных случаев, возникших на стороне исполнителя. Критические инциденты, возникшие на стороне Заказчика, обрабатываются агентами SD, находящимися на смене в рамках пункта 4.6.13.

**Ответ № 6:**

Исполнитель предоставляет Заказчику менеджера по сервису, круглосуточно доступного для критичных случаев, которые могут возникнуть в процессе исполнения договора, в том числе координации устранения массовых критических инцидентов на рабочих станциях пользователей в рамках подпункта 4.6.13 документации о закупке.

**Вопрос № 7:**

Пункт 4.22.3. Иметь выделенного руководителя проекта, специалиста контроля качества и аналитика. Правильно ли мы понимаем, что данную функцию может выполнять один или несколько специалистов?

**Ответ № 7:**

Функцию руководителя проекта, специалиста контроля качества и аналитика может выполнять как один, так и несколько специалистов.

Председатель постоянной рабочей группы

Конкурсной комиссии аппарата управления А.Е. Курицын