

**ПРОТОКОЛ № 65/ПРГ**  
**заседания Постоянной рабочей группы Конкурсной комиссии**  
**аппарата управления публичного акционерного общества**  
**«Центр по перевозке грузов в контейнерах «ТрансКонтейнер»,**  
**состоявшегося 17 мая 2017 г.**

---

**В заседании Постоянной рабочей группы Конкурсной комиссии аппарата управления публичного акционерного общества «Центр по перевозке грузов в контейнерах «ТрансКонтейнер» (далее – ПРГ) приняли участие:**

- |                                  |  |                                    |
|----------------------------------|--|------------------------------------|
| 1. Глушков<br>Виталий Викторович | начальник казначейства   | председатель<br>ПРГ                |
| 2. Титков<br>Сергей Николаевич   | начальник отдела организации закупок                                   | заместитель<br>председателя<br>ПРГ |
| 3. Земскова<br>Ирина Ивановна    | главный специалист отдела правового<br>сопровождения договорной работы | член ПРГ                           |
| 4. Шибаев Дмитрий<br>Сергеевич   | начальник отдела<br>безопасности                                       | информационной<br>член ПРГ         |
| 5. Шелопугин<br>Алексей Иванович | начальник отдела<br>безопасности                                       | экономической<br>член ПРГ          |
| 6. Жунаева<br>Елена Николаевна   | ведущий специалист отдела<br>по развитию таможенной деятельности       | секретарь ПРГ                      |

Состав ПРГ – 7 человек. Приняли участие – 6. Кворум имеется.

**ПОВЕСТКА ДНЯ ЗАСЕДАНИЯ:**

**I.** Рассмотрение и сопоставление финансово-коммерческих предложений (далее – заявок) участников переторжки по запросу предложений в электронной форме № ЗПэ-ЦКПИТ-17-0034 на оказание услуг по обеспечению сервиса гарантированного функционирования программно-технического комплекса АСУ ОД ТК на базе приложений и системной платформы Oracle (далее – Запрос предложений).

**По пункту I повестки дня**

Дата и время проведения процедуры рассмотрения заявок:	17.05.2017 в 14:00
Место проведения процедуры рассмотрения заявок:	125047, г. Москва, Оружейный переулок, д. 19

1. Установленный приглашением на участие в переторжке по Запросу предложений срок окончания подачи заявок – 17.05.2017 г. 14 часов 00 минут.

1.1. К установленному сроку поступили следующие заявки:

**Заявка № 1**

Информация о поставщике, подавшем заявку:	ООО «Борлас Секьюрити Системз», ИНН 7725522991, КПП 772501001, ОГРН 1047796803823 Адрес: 115208, г. Москва, Новоданиловская наб., д.4а.	
Номер заявки в журнале регистрации:	14786	
Дата и время подачи заявки:	17.05.2017, 9:59	
Стоимость договора	35 000 000,00 Российских рублей без учета НДС	
Срок исполнения договора	12 месяцев, с даты подписания договора	
Ежемесячная стоимость услуг по сервису гарантированного функционирования ПТК (руб. без НДС), в том числе:	первоначальное предложение	предложение на переторжке
Комплекс ППО CRM-O/ OTM-O	1 000 000,00	<b>896 000,00 Р</b>
Комплекс ППО CRM-O/OTM-P	1 147 550,00	<b>896 000,00 Р</b>
Комплекс ППО CRM-P/OTM-P	1 348 500,00	<b>1 174 000,00 Р</b>
Средняя почасовая ставка специалистов	3 146,25	<b>2 987,00 Р</b>

**Заявка № 2**

Информация о поставщике, подавшем заявку:	ООО «СофтЛайн Проекты», ИНН 7728734000, КПП 772801001, ОГРН 1107746348445 Адрес: 115114, г.Москва, ул. Дербеневская набережная, д. 7, стр.9	
Номер заявки в журнале регистрации:	14792	
Дата и время подачи заявки:	17.05.2017 13:22	
Стоимость договора	35 000 000,00 Российских рублей без учета НДС	
Срок исполнения договора	12 месяцев, с даты подписания договора	
Ежемесячная стоимость услуг по сервису гарантированного функционирования ПТК (руб. без НДС), в том числе:	первоначальное предложение	предложение на переторжке
Комплекс ППО CRM-O/ OTM-O	463 420,44	463 420,44
Комплекс ППО CRM-O/OTM-P	909 426,96	909 426,96
Комплекс ППО CRM-P/OTM-P	1 355 433,48	<b>1 080 000,00</b>
Средняя почасовая ставка специалистов	1 417,80	1 417,80

**Заявка № 3**

Информация о поставщике, подавшем заявку:	ООО «Фабрика данных» ИНН 7717800187, КПП 770501001, ОГРН 5147746345808 Адрес: 115093, г. Москва, ул. Люсиновская, д. 36 строение 1, этаж 12, ком.9	
Номер заявки в журнале регистрации:	14793	
Дата и время подачи заявки:	17.05.2017 13:33	
Стоимость договора	35 000 000,00 Российских рублей без учета НДС	
Срок исполнения договора	12 месяцев, с даты подписания договора	
Ежемесячная стоимость услуг по сервису гарантированного функционирования ПТК (руб. без НДС), в том числе:	первоначальное предложение	предложение на переторжке
Комплекс ППО CRM-O/ OTM-O	2 021 063,54	<b>990 000,00</b>
Комплекс ППО CRM-O/OTM-P	2 037 679,43	<b>1 188 000,00</b>
Комплекс ППО CRM-P/OTM-P	1 247 592,86	<b>1 386 000,00</b>

Средняя почасовая ставка специалистов	3 091,36	3 060,00
---------------------------------------	----------	----------

2. На основании анализа обновленных заявок по переторжке, представленных участниками Запроса предложений, ПРГ выносит на рассмотрение Конкурсной комиссии аппарата управления ПАО «ТрансКонтейнер» следующие предложения:

2.1. ООО «Фабрика данных» в составе заявки на переторжку подало финансово-коммерческое предложение с ежемесячной стоимостью услуг по сервису гарантированного функционирования Комплекса ППО CRM-Р/ОТМ-Р, превышающей первоначально поданное предложение.

В соответствии с пунктом 34 Положения о закупках предложения участника по ухудшению первоначальных условий не рассматриваются, такой участник считается не участвовавшим в переторжке по данному параметру; при этом его предложение остается действующим с ранее объявленными условиями.

2.2. Признать переторжку по Запросу предложений состоявшейся.

2.3. В соответствии с Методикой оценки предложениям участников присвоить следующие порядковые номера:

Номер заявки	Сведения об организации (Наименование организации, ИНН, КПП, ОГРН)	Кол-во баллов	Порядковый номер
14786	ООО «СофтЛайн Проекты», ИНН 7728734000, КПП 772801001, ОГРН 1107746348445	2,60	1
14792	ООО «Фабрика данных» ИНН 7717800187, КПП 770501001, ОГРН 5147746345808	1,90	2
14793	ООО «Борлас Секьюрители Системз», ИНН 7725522991, КПП 772501001, ОГРН 1047796803823	1,75	3

2.4. В соответствии с пунктом 142 Положения о закупках и подпунктом 2.8.7 признать победителем Запроса предложений ООО «СофтЛайн Проекты» и принять решение о заключении с ним договора на следующих условиях:

**Предмет договора:** оказание услуг по обеспечению сервиса гарантированного функционирования программно-технического комплекса (далее – ПТК) АСУ ОД ТК на базе приложений и системной платформы Oracle (далее - Услуги).

**Максимальная цена договора:** 35 000 000,00 (тридцать пять миллионов рублей) 00 копеек с учетом всех расходов и налогов (кроме НДС), материалов, изделий и расходов, связанных с их доставкой, а также иных расходов, связанных с оказанием услуг.

НДС рассчитывается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Сведения об объеме Услуг:**

- состав аппаратно-программных средств ПТК приведен в Приложении № 1 к настоящему протоколу;
- перечень компонентов программно-технического комплекса АСУ ОД ТК приведен в Приложении № 2 к настоящему протоколу;
- состав и содержание Услуг приведены в Приложении № 3 к настоящему протоколу.

**Ежемесячная стоимость Услуг:**

Ежемесячная стоимость Услуг по обеспечению гарантированного функционирования ПТК на базе Oracle Siebel CRM и Oracle Transportation Management (OTM) не введенных в промышленную эксплуатацию (CRM-О, OTM-О) составляет 463 420,44 руб.;

Ежемесячная стоимость Услуг по обеспечению гарантированного функционирования ПТК на базе Oracle Transportation Management введенного в промышленную эксплуатацию (OTM-Р) и Oracle Siebel CRM не введенного в эксплуатацию (CRM-О) составляет 909 426,96 руб.;

Ежемесячная стоимость Услуг по обеспечению гарантированного функционирования ПТК на базе Oracle Siebel CRM и Oracle Transportation Management введенных в промышленную эксплуатацию (CRM-Р, OTM-Р) составляет 1 080 000,00 руб.

**Стоимость работ, выполняемых по заявкам:** рассчитывается индивидуально для каждой заявки, исходя из величины почасовой стоимости услуг 1 417,80 руб.

**Срок предоставления гарантии на выполненные работы по заявкам Заказчика:** 90 (девяносто) календарных дней с даты подписания акта сдачи-приемки выполненных работ.

**Форма, сроки и порядок оплаты:** оплата Услуг производится Заказчиком ежемесячно в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты подписания сторонами акта сдачи-приемки оказанных Услуг за соответствующий месяц и акта сдачи-приемки выполненных работ по заявке (заявкам) на основании выставленного Исполнителем счета.

**Срок оказания Услуг:** 12 месяцев с даты подписания сторонами договора.

**Место оказания Услуг:** 125047, г. Москва, Оружейный переулок, д. 19.

**Срок действия договора:** с даты подписания договора и до полного исполнения сторонами своих обязательств по договору.

**Опубликовать настоящий протокол на электронной торговой площадке ОТС-тендер (<http://ots.ru/tender>), сайте ПАО «ТрансКонтейнер» и официальном сайте единой информационной системы в сфере закупок ([www.zakupki.gov.ru](http://www.zakupki.gov.ru)) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» не позднее 3 дней с момента его подписания всеми членами ПРГ, присутствовавшими на заседании.**

Председатель ПРГ



В.В. Глушков

Заместитель председателя ПРГ



С.Н. Титков

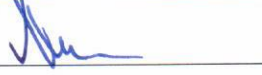
Члены ПРГ:



И.И. Земскова



Д.С. Шibaев



А.И. Шелопугин



Е.Н. Жунаева

«19» мая 2017 г.

### Состав аппаратно-программных средств ИТК

№ п/п	Наименование	Примечание
1	Hitachi Compute Blade 500	Серверное шасси и модульные сервера
2	Hitachi Unified Storage System 150	Система хранения данных
3	Hitachi Virtual Storage Platform	Система хранения данных
4	Hitachi AMS2000	Система резервного копирования
5	Brocade 3900 Switch	Коммутатор сети хранения данных
6	VMware vSphere	Платформа виртуализации
<b>Базисное и системное программное обеспечение</b>		
№ п/п	Наименование	Тип ПО
1.	Oracle Linux (OEL)	СПО
2.	Oracle Siebel CRM (CRM)	БПО
3.	Oracle Transportation Management (OTM)	БПО
4.	Oracle SOA Suite (SOA)	БПО
5.	Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (BI)	БПО
6.	Oracle Business Intelligence Applications (BIA)	БПО
7.	Oracle Enterprise Manager (OEM)	БПО
8.	Oracle Application Testing Suite (OATS)	БПО
9.	Oracle Traffic Director (OTD)	БПО
10.	Oracle Database (DWH)	СПО
11.	Oracle WebLogic Server (WLS)	БПО

Приложение №2  
к Протоколу № 65/ПРГ  
заседания Постоянной рабочей группы Конкурсной комиссии  
аппарата управления публичного акционерного общества  
«Центр по перевозке грузов в контейнерах «ТрансКонтейнер»,  
состоявшегося 17 мая 2017 года

**Перечень компонентов программно-технического комплекса АСУ ОД ТК**

Среда	ПО	Назначение	Звено	Компоненты	Плат-форма	ОС	Имя сервера
Промышленная (ПРОМ)	SOA	Сервер приложений SOA #1	AS	сервер приложений	x86	OEL 6.6	hq-soa-p1
	SOA	Сервер приложений SOA #2	AS	сервер приложений	x86	OEL 6.6	hq-soa-p2
	BI	Сервер приложений BI, ODI #1	AS	сервер приложений	x86	OEL 6.6	hq-bi-p1
	BI	Сервер приложений BI, ODI #2	AS	сервер приложений	x86	OEL 6.6	hq-bi-p2
	OTM	Сервер приложений OTM #1	AS	web server, application server	x86	OEL 6.6	hq-otm-p1
	OTM	Сервер приложений OTM #2	AS	web server, application server	x86	OEL 6.6	hq-otm-p2
	CRM	Сервер приложений Siebel #1	AS	OHS+SWSE, gateway name server (активный), Siebel server	x86	OEL 6.6	hq-crm-p1
	CRM	Сервер приложений Siebel #2	AS	OHS+SWSE, gateway name server (пассивный), Siebel server	x86	OEL 6.6	hq-crm-p2
	OTD	Прокси-сервер для балансировки нагрузки #1	AS	Oracle Traffic Director (активный)	x86	OEL 6.6	hq-prx-p1, otm.trcont.ru, soa.trcont.ru, crm.trcont.ru, bi.trcont.ru
	OTD	Прокси-сервер для балансировки нагрузки #2	AS	Oracle Traffic Director (пассивный)	x86	OEL 6.6	hq-prx-p2, otm.trcont.ru, soa.trcont.ru, crm.trcont.ru, bi.trcont.ru
	OEM	Сервер приложений OEM, БД OEM	AS+DB	сервер приложений и БД OEM	x86	OEL 6.6	hq-oem-p1
	SOA	Сервер БД SOA	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-soadb-p1
	BI	Сервер БД BI, ODI	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-bidb-p1
	OTM	Сервер БД OTM	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-otmdb-p1
Siebel	Сервер БД Siebel	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-sbadb-p1	

Среда	ПО	Назначение	Звено	Компоненты	Платформа	ОС	Имя сервера	
	DWH	Сервер хранения данных БД	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-dwhdb-p1	
Тестовая (TEST)	SOA	Сервер приложений SOA #1	AS	сервер приложений	x86	OEL 6.6	hq-soa-t1	
	SOA	Сервер приложений SOA #2	AS	сервер приложений	x86	OEL 6.6	hq-soa-t2	
	BI	Сервер приложений BI, ODI #1	AS	сервер приложений	x86	OEL 6.6	hq-bi-t1	
	BI	Сервер приложений BI, ODI #2	AS	сервер приложений	x86	OEL 6.6	hq-bi-t2	
	OTM	Сервер приложений OTM #1	AS	web server, application server	x86	OEL 6.6	hq-otm-t1	
	OTM	Сервер приложений OTM #2	AS	web server, application server	x86	OEL 6.6	hq-otm-t2	
	CRM	Сервер приложений Siebel #1	AS	OHS+SWSE, gateway name server (активный), Siebel server	x86	OEL 6.6	hq-crm-t1	
	CRM	Сервер приложений Siebel #2	AS	OHS+SWSE, gateway name server (пассивный), Siebel server	x86	OEL 6.6	hq-crm-t2	
	OTD	Прокси-сервер для балансировки нагрузки #1	AS	Oracle Traffic Director (активный)	x86	OEL 6.6	hq-prx-t1, otmt.trcont.ru, soat.trcont.ru, crmt.trcont.ru, bit.trcont.ru	
	OTD	Прокси-сервер для балансировки нагрузки #2	AS	Oracle Traffic Director (пассивный)	x86	OEL 6.6	hq-prx-t2, otmt.trcont.ru, soat.trcont.ru, crmt.trcont.ru, bit.trcont.ru	
	OEM	Сервер приложений OEM, БД OEM	AS+DB	сервер приложений и БД OEM	x86	OEL 6.6	hq-oem-t1	
	SOA	Сервер БД SOA	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-soadb-t1	
	BI	Сервер БД BI, ODI	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-bidb-t1	
	OTM	Сервер БД OTM	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-otmdb-t1	
	Siebel	Сервер БД Siebel	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-sbadb-t1	
	DWH	Сервер хранения данных БД	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-dwhdb-t1	
	Разрабатываемая	SOA	Сервер приложений SOA	AS	сервер приложений	x86	OEL 6.6	hq-soa-d1
		BI	Сервер приложений BI,	AS	сервер приложений	x86	OEL 6.6	hq-bi-d1





## Состав и содержание Услуг

### 1. Требования к Услуге

1.1. Предоставление услуги по обеспечению сервиса гарантированного функционирования ПТК АСУ ОД ТК должно соответствовать ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002 и ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207.

1.2. Услуги по обеспечению сервиса гарантированного функционирования программно-технического комплекса АСУ ОД ТК состоят из Услуг по обеспечению гарантированного функционирования ПТК и Работ, выполняемых по заявкам Заказчика.

1.3. В рамках предоставления Услуги по обеспечению гарантированного функционирования ПТК выполняются:

- поддержание промышленной (далее - PROM) и тестовой (далее - TEST) сред в постоянном работоспособном состоянии;
- восстановление работоспособности PROM, TEST и разработческой (далее - DEV) сред в соответствии с требованиями SLA;
- контроль соответствия основных показателей работоспособности всех компонент PROM и TEST сред установленным требованиям;
- анализ изменения производительности PROM и TEST сред, принятие мер по восстановлению ее до установленных требований;
- проведение мероприятий по предотвращению падения производительности PROM и TEST сред;
- предоставление консультационных услуг (консультации по телефону, посредством электронной почты) сотрудникам аппарата управления Заказчика по рабочим дням с 9:00 по 18:30;
- управление конфигурациями ПТК;
- организация и контроль резервного копирования баз данных и серверов приложений АСУ ОД ТК;
- настройка и поддержание в актуальном работоспособном состоянии системы мониторинга ПТК Oracle Enterprise Manager (OEM).

1.4. Контроль соответствия показателей работоспособности программно-технического комплекса включает в себя:

- контроль работы программного обеспечения;
- контроль и анализ нагрузки на подсистему ввода/вывода ПТК;
- контроль и анализ загрузки ОЗУ и процессорных ресурсов ПТК;
- контроль и анализ роста СУБД.

1.5. Проведение мероприятий по предотвращению падения производительности ПТК включают в себя:

- проверка событий встроенного программного обеспечения аппаратных средств ПТК, выгрузка ошибок, подготовка и проведение мероприятий по их устранению;
- проверка, архивирование и удаление (ротация) журналов системного ПО, выгрузка ошибок, подготовка и проведение мероприятий по их устранению;
- поиск и удаление лишних файлов («мусора») на файловых системах серверов;
- расширение дисковых ресурсов ПТК;
- поиск и удаление не задействованных («потерянных») файлов БД;
- компиляция невалидных объектов БД;
- настройка заданий сбора статистики по схемам СУБД по результатам анализа и предупреждения падения производительности ПТК;

- поиск и удаление устаревших файлов («мусора») в ORACLE\_HOME программного обеспечения, входящего в состав ПТК;

- архивирование и очистка служебных файлов БД, СПО, БПО;
- ведение журнала выполненных работ.

1.6. Мероприятия по анализу и предупреждению падения производительности ПТК включают:

- анализ количественных и качественных показателей работы СУБД, полученных в результате контроля, по обращениям Заказчика, в результате применения новых параметров к БД;

- контроль публикаций производителей аппаратных и программных средств ПТК о наличии новых версий или обновлений;

- поиск и анализ способов оптимизации хранения данных БД;

- поиск и анализ способов оптимизации производительности программного обеспечения, серверов, систем хранения данных в процессе работы ПТК.

1.7. Управление конфигурациями ПТК включает:

- изменение системных настроек аппаратных и программных средств с целью оптимизации производительности;

- изменение параметров выделения программной (процессной) и разделяемой области памяти БД, оптимизация хранения данных БД;

- учет изменений настроек и конфигураций ПТК АСУ ОД ТК.

1.8. Организация и контроль резервного копирования баз данных и серверов приложений АСУ ОД ТК включает:

- настройку резервного копирования в соответствии с документацией «ТА.080 Описание стратегии резервного копирования автоматизированной системы операционной деятельности Компании»;

- обеспечение контроля создания резервных копий АСУ ОД ТК;

- проведение не реже 1 раза в 3 месяца процедуры проверочного выборочного восстановления одной из подсистем АСУ ОД ТК из резервных копий.

1.9. Настройка и поддержание в актуальном работоспособном состоянии системы мониторинга ПТК включает в себя настройку контроля работоспособности всех компонент сред PROM и TEST программно-технического комплекса и оповещения Заказчика по электронной почте о всех критических состояниях в компонентах комплекса.

1.10. Предоставление консультационных услуг по телефону и электронной почте включает в себя консультирование пользователей АСУ ОД ТК по вопросам, связанным с эксплуатацией серверных приложений и вспомогательных компонентов ПТК.

## **2. Работы по заявкам**

2.1. При возникновении у Заказчика потребности в выполнении работ, выходящих за рамки услуг, определенных пунктами 1.2 - 1.9 настоящего Приложения, работы выполняются по заявкам.

2.2. В перечень работ, выполняемых по заявкам, могут быть включены:

- изменение конфигураций аппаратных и программных средств;

- установка обновлений (патчей) системного и базисного ПО;

- установка обновлений (патчей) прикладного ПО содержащих доработки и/или исправления, согласно документации, предоставляемой Заказчиком;

- создание сред ПТК АСУ ОД ТК;

- доработка пакета проектной документации на ПТК;

и другие.

2.3. Работа по заявкам включает в себя:

- анализ заявки, расчет трудозатрат и времени ее исполнения, определение стоимости выполнения заявки;

- согласование заявки с Заказчиком;

- выполнение работ по заявке;

- приемо-сдаточные испытания, с оформлением соответствующего акта.

### 3. Требования к обеспечению предоставления услуг

3.1. Зоной ответственности Заказчика являются управление серверным оборудованием и СХД для размещения ПТК, каналы передачи данных до инфраструктуры Пользователей.

3.2. В целях оказания Услуг, Исполнитель обеспечивает:

- постоянный контроль работоспособности ПТК;
- выявление и устранение инцидентов, в соответствии с условиями, изложенными в пункте 3 настоящего Приложения;
- ведение всей информации об инцидентах на ПТК в СУИ;
- информирование Заказчика о всех инцидентах на ПТК и при необходимости получения от него дополнительной информации;
- прием обращений по электронной почте;
- возможность самостоятельной регистрации обращений Заказчиком в СУИ

Исполнителя.

3.3. В целях надлежащего оказания Услуг, Заказчик обеспечивает передачу Исполнителю всех необходимых сведений для обработки Обращения.

3.4. Исполнитель предоставляет Заказчику удаленный доступ в СУИ с правами просмотра всех обращений, зарегистрированных в рамках выполнения Услуги и работ по заявкам. Исполнитель обеспечивает оказание Услуг с использованием удаленного доступа к информационным ресурсам Заказчика, на условиях Заказчика. При необходимости оказание Услуг производится в месте установки ПТК.

### 4. Уровень технической поддержки

4.1. Исполнитель обеспечивает следующий уровень приоритетов технической поддержки (SLA):

- уровень приоритета 1 Блокирующий. Инциденты, связанные с полной неработоспособностью ПТК для всех пользователей АСУ ОД ТК.
- уровень приоритета 2 Высокий. Инциденты, которые оказывают существенное негативное влияние на работоспособность и штатное функционирование ПТК. Отсутствует возможность временного (обходного) решения по обращению. Неисправность, которую невозможно устранить или исправить путем временных мер и которая оказывает серьезное негативное воздействие на работу пользователей.
- уровень приоритета 3 Средний. Инциденты, которые не оказывают существенного негативного влияния на работоспособность и штатное функционирование ПТК. Есть временный (обходной) вариант решения по обращению.
- уровень приоритета 4 Низкий. Запросы на консультацию.

4.2. Исполнитель обеспечивает следующий уровень реакции и предоставления решений:

4.2.1. Для программных модулей, запущенных в промышленную эксплуатацию PROM среды, в режиме оказания Услуги 24x7x365:

- уровень 1- время реакции – 1 час, время предоставления решения – 2 часа.
- уровень 2- время реакции – 1 час, время предоставления решения – 4 часа.
- уровень 3- время реакции – 6 часов, время предоставления решения – 24 часа.
- уровень 4- время реакции – 24 часа, время предоставления решения – 60 часов.

4.2.2. Для остальных программных модулей PROM, TEST и DEV сред, в режиме оказания Услуги 9x5 по рабочим дням:

- уровень 1- время реакции – 2 часа, время предоставления решения – 3 часа.
- уровень 2- время реакции – 2 часа, время предоставления решения – 5 часов.

- уровень 3- время реакции – 8 часов, время предоставления решения – 18 часов.
- уровень 4- время реакции – 18 часов, время предоставления решения – 45 часов.

Обращения по вопросам работоспособности среды PROM имеют больший приоритет.

4.3. В случае, если предоставление Решения по Обращению Заказчика требует согласования или его исполнение находится в зоне ответственности Заказчика или разработчика АСУ ОД ТК, время проведения такого согласования (решения) не учитывается в суммарном времени предоставления Решения.

4.4. Исполнитель обеспечивает суммарное время устранения инцидентов на программных модулях, запущенных в промышленную эксплуатацию PROM среды ПТК:

- по уровню приоритета 1 – суммарно не более 8 часов в месяц;
- по уровню приоритета 2 – суммарно не более 12 часов в месяц;
- по уровню приоритета 3 – суммарно не более 60 часов в месяц.

При этом время устранения каждого инцидента не должно превышать требований, изложенных в пункте 4.2.1 настоящего Приложения.

4.5. Исполнитель обеспечивает суммарное время устранения инцидентов остальных программных модулей PROM и TEST сред ПТК

- по уровню приоритета 1 – суммарно, для каждой среды, не более 16 часов в месяц;
- по уровню приоритета 2 – суммарно, для каждой среды, не более 24 часов в месяц;
- по уровню приоритета 3 – суммарно, для каждой среды, не более 120 часов в месяц.

При этом время устранения каждого инцидента не должно превышать требований, изложенных в пункте 4.2.2 настоящего Приложения.

4.6. Допускается остановка программных модулей, запущенных в промышленную эксплуатацию PROM среды для профилактических работ, не более 8 раз в месяц, в интервале времени 21:00-01:00.

4.7. Допускается остановка программных модулей, не введенных в промышленную эксплуатацию PROM среды, TEST и DEV сред для профилактических работ в согласованные с Заказчиком интервалы времени.

4.8. В случае нарушения вышеизложенных требований, Заказчик вправе потребовать уплаты неустойки (штрафов, пеней). Размер штрафа может быть рассчитан с учетом убытков, понесенных Заказчиком, по причине неработоспособности ПТК АСУ ОД ТК.

4.9. Программно-аппаратные компоненты, входящие в программные модули Oracle Siebel CRM (CRM) и Oracle Transportation Management (OTM) сред PROM, TEST и DEV представлены в документации «ТА.070 Предварительная концепция архитектуры и расположения приложений. Автоматизированная система управления операционной деятельностью ПАО «ТрансКонтейнер».

4.10. Факт и дата перевода оказания Услуги для комплексов программных средств, находящихся в опытно-промышленной (CRM-О, OTM-О) эксплуатации в промышленную (CRM-Р, OTM-Р), определяется Заказчиком и оформляется соответствующей Заявкой Заказчика к Исполнителю. Заявка подается не менее чем за 10 рабочих дней до даты перевода.

## **5. Регламент взаимодействия сторон**

5.1. В течение 3 (трех) календарных дней с даты подписания договора Сторонами Исполнитель разрабатывает и утверждает у Заказчика «Порядок предоставления сервиса, гарантированного функционирования ПТК АСУ ОД ТК».

5.2. Порядок предоставления сервиса, гарантированного функционирования ПТК АСУ ОД ТК должен содержать описание технологии предоставления услуги, включая:

- а. описание организационной и ролевой структуры сервиса, порядок взаимодействия сторон и их функциональные обязанности;
- б. описание видов сервисов и последовательность действий, в том числе:
  - описание приема и обработки обращений Заказчика;

- описание сервиса технического обслуживания, включая описание процедур установки обновлений, разработок и применения настроек программного обеспечения;
- описание сервиса управления конфигурациями программно-технического комплекса;
- описание восстановительных работ;
- описание работы в аварийном и штатном режимах функционирования ПТК;
- описание процедуры выездов специалистов Исполнителя;
- описание процедуры предоставления отчетности и др.