

**ПРОТОКОЛ № 73/ПРГ**  
**заседания постоянной рабочей группы Конкурсной комиссии**  
**аппарата управления публичного акционерного общества «Центр по перевозке грузов**  
**в контейнерах «ТрансКонтейнер»,**  
**состоявшегося «30» мая 2018 года**

**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 ПРГ                |
| 2. | Титков<br>Сергей Николаевич     | начальник отдела организации закупок  | заместитель<br>председателя ПРГ |
| 3. | Земскова<br>Ирина Ивановна      | главный специалист отдела правового сопровождения договорной работы         | член ПРГ                        |
| 4. | Лобачев<br>Олег Викторович      | главный специалист отдела экономической безопасности                        | член ПРГ                        |
| 5. | Солдатов<br>Кирилл Вячеславович | ведущий специалист отдела методологии и автоматизации управленческого учета | член ПРГ                        |
| 6. | Жунаева<br>Елена Николаевна     | ведущий специалист отдела по развитию таможенной деятельности               | секретарь ПРГ                   |

Состав ПРГ: семь человек. Приняли участие: шесть человек. Кворум имеется.

**ПОВЕСТКА ДНЯ ЗАСЕДАНИЯ:**

I. Рассмотрение, оценка и сопоставление заявок претендентов поданных для участия в процедуре в электронной форме: Открытый конкурс в электронной форме среди субъектов МСП № ОКэ-МСП-ЦКПИТ-18-0033 по предмету закупки «Оказание услуг по обеспечению сервиса гарантированного функционирования программно-технических комплексов ОТМ и CRM на базе приложений и системной платформы Oracle» (далее – Открытый конкурс).

**По пункту I повестки дня:**

<b>Дата и время проведения процедуры рассмотрения заявок:</b>	30.05.2018 14:00
<b>Место проведения процедуры рассмотрения заявок:</b>	Российская Федерация, 125047, г. Москва, Оружейный переулок, дом 19

<b>Лот № 1</b>	
Предмет договора:	Оказание услуг по обеспечению сервиса гарантированного функционирования программно-технических комплексов ОТМ и CRM на базе приложений и системной платформы Oracle.
Начальная (максимальная) цена договора:	35000000 (тридцать пять миллионов) рублей 00 копеек без учета НДС.

На основании анализа документов, предоставленных в составе заявки(-ок) и заключения заказчика ПРГ выносит на рассмотрение Конкурсной комиссии аппарата управления ПАО «ТрансКонтейнер» следующие предложения:

1.2. Не допустить к участию в Открытом конкурсе следующего(-их) претендента(-ов):

Номер заявки	Наименование претендента(-ов) (ИНН, КПП, ОГРН/ОГРНИП, адрес)	Причина отказа в допуске к участию в Открытом конкурсе
849367	<p><b>ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «Т-ГРУПП»</b>  ИНН: 9718033175,  КПП: 771801001,  ОГРН: 5167746250436  Адрес: 107370, Российская Федерация, г. Москва, Открытое шоссе, дом 12, строение 3</p>	<p>1. В соответствии с частью 1 подпункта 2.7.7 документации о закупке в связи с непредставлением документов и информации, определенных настоящей документацией о закупке, а именно:</p> <p>В соответствии с частью 1) подпункта 2.3.1 и частью б) подпункта 3.1.2 документации о закупке предусмотрено представление в составе заявки Финансово-коммерческого предложения, составленного по форме Приложения № 3 к документации о закупке. Формой Финансово-коммерческого предложения предусмотрено представление в качестве неотъемлемых частей финансово-коммерческого предложения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Подтверждение перечня услуг (в соответствии с Техническим заданием, Раздел 4 документации о закупке) по организации и выполнению сервиса гарантированного функционирования программно-технических комплексов ОТМ и CRM на базе приложений и системной платформы Oracle.</li> <li>- Предложений (в соответствии с Техническим заданием, Раздел 4 документации о закупке), содержащих описание оказания услуг по организации круглосуточного мониторинга работоспособности ПТК, организации процесса технической поддержки, расследовании возникающих инцидентов.</li> </ul> <p><b>Претендентом в составе заявки указанные документы не представлены.</b></p> <p>2. В соответствии с частью 2 подпункта 2.7.7 документации о закупке в связи с несоответствием требованиям, предусмотренным документацией о</p>

		<p>закупке, а именно:</p> <p>Подпунктом 1.3 части 1 пункта 17 раздела 5. «Информационная карта» документации о закупке установлено требование о наличие <u>у претендента</u> опыта оказания услуг с предметом оказание услуг, выполнение работ по сопровождению программно-технических комплексов программных средств на базе Oracle: Siebel CRM и Oracle Transportation Management.</p> <p>В подтверждение соответствия указанному требованию подпунктом 2.5 – 2.7 части 2 пункта 17 раздела 5. «Информационная карта» документации о закупке предусмотрено представление соответствующих подтверждающих документов.</p> <p><i>Претендентом в составе заявки представлены документы, подтверждающие опыт оказания услуг, выполнения работ <u>иными юридическими лицами</u> (компаниями, планируемыми к привлечению в качестве соисполнителей/субподрядчиков), что не соответствует требованиям документации о закупке о наличии опыта непосредственно у претендента.</i></p>
850490	<p><b>ООО «Софтлайн Проекты»</b>  ИНН: 7728734000,  КПП: 772501001,  ОГРН: 1107746348445  Адрес: 115114, Российская Федерация, г. Москва, Дербеневская наб., 7 стр.9</p>	<p>В соответствии с частью 2 подпункта 2.7.7 документации о закупке в связи с несоответствием требованиям, предусмотренным документацией о закупке, а именно:</p> <p>Подпунктом 1.3 части 1 пункта 17 раздела 5 «Информационная карта» установлено требование о наличие у претендента опыта оказания услуг за период трех последних лет, предшествующих году подачи Заявки и период времени в текущем году до момента окончания приема Заявок, с предметом оказания услуг, выполнения работ по сопровождению программно-технических комплексов программных средств на базе Oracle: Siebel CRM и Oracle Transportation Management, с суммарной стоимостью договоров не менее 50% от начальной (максимальной) цены договора, что составляет 17,5 млн. руб. без учета НДС.</p> <p>В подтверждение соответствия указанному требованию подпунктом 2.5 – 2.7 части 2 пункта 17 раздела 5. «Информационная карта» документации о закупке предусмотрено представление соответствующих подтверждающих документов. <i>Претендентом в составе заявки представлены документы, подтверждающие наличие опыта на сумму менее 17,5 млн. руб. без учета НДС, что не соответствует требованиям документации о закупке.</i></p>

1.3. Допустить к участию в Открытом конкурсе следующего(-их) претендента(-ов):

Номер заявки	Наименование претендента (ИНН, КПП, ОГРН/ОГРНИП, адрес)	Единичные расценки, руб. без НДС	Количество баллов	Порядковый номер
848931	<b>ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ТМ КОНСАЛТИНГ»</b> ИНН: 7705945903, КПП: 770501001, ОГРН: 1117746244846  Адрес: 115184, Российская Федерация, г. Москва, пер. Озерковский, дом 12, комната 3.12	Ежемесячная стоимость оказания Услуг по обеспечению гарантированного функционирования ПТК - 1 750 000,00	1,70	1
		Средняя часовая ставка технических специалистов, участвующих в выполнении работ по заявкам - 994,75		
		Средняя дневная ставка специалистов, участвующих в технической поддержке программных модулей - 8952,75		
850182	<b>ООО «Борлас АФС»</b> ИНН: 7726514619, КПП: 772601001, ОГРН: 1047796971386  Адрес: 117105, Российская Федерация, г. Москва, наб. Новоданиловская, 4А	Ежемесячная стоимость оказания Услуг по обеспечению гарантированного функционирования ПТК - 1 700 000,00	1,60	2
		Средняя часовая ставка технических специалистов, участвующих в выполнении работ по заявкам - 1 700,00		
		Средняя дневная ставка специалистов, участвующих в технической поддержке программных модулей - 13 600,00		

1.4. В соответствии с подпунктом 2.9.10 документации о закупке и пунктом 139 Положения о закупках (участниками открытого конкурса признано не менее 2-х претендентов) признать открытый конкурс № ОКэ-МСП-ЦКПИТ-18-0033 состоявшимся;

1.5. В соответствии с пунктом 142 Положения о закупках признать победителем Открытого конкурса **ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ТМ КОНСАЛТИНГ»** и принять решение о заключении с ним договора на следующих условиях:

**Предмет договора:** оказание услуг по обеспечению сервиса гарантированного функционирования программно-технических комплексов ОТМ и CRM (далее - ПТК) на базе приложений и системной платформы Oracle (далее - Услуги).

**Максимальная цена договора:** 35 000 000 (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 начисляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Сведения об объеме оказываемых услуг:**

- состав аппаратно-программных средств ПТК приведен в Приложении № 1 к настоящему протоколу;

- перечень компонентов программно-технических комплексов приведен в Приложении № 2 к настоящему протоколу;

- состав и содержание Услуг приведены в Приложении № 3 к настоящему протоколу.

**Ежемесячная стоимость оказания Услуг по обеспечению гарантированного функционирования ПТК:** 1 750 000,00 (один миллион семьсот пятьдесят тысяч) рублей 00 копеек.

**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.

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

**Срок оказания Услуг:** 12 (двенадцать) месяцев с даты подписания договора.

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

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

**Стоимость работ, выполняемых по заявкам:** рассчитывается индивидуально для каждой заявки, исходя из величины средней часовой ставки технических специалистов Исполнителя в размере 994,75 (девятьсот девяносто четыре) рубля 75 копеек и средней дневной ставки технических специалистов Исполнителя в размере 8 952,75 (восемь тысяч девятьсот пятьдесят два) рубля 75 копеек.

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

Председатель ПРГ

Заместитель председателя ПРГ

Член ПРГ

Член ПРГ

Член ПРГ

Секретарь ПРГ

Глушков  
Виталий Викторович  
Титков  
Сергей Николаевич  
Земскова  
Ирина Ивановна  
Лобачев  
Олег Викторович  
Солдатов  
Кирилл Вячеславович  
Жунаева  
Елена Николаевна

«17» июня 2018 г.

Приложение № 1  
к Протоколу №73/ПРГ  
заседания Постоянной рабочей группы Конкурсной комиссии  
публичного акционерного общества  
«Центр по перевозке грузов в контейнерах «ТрансКонтейнер»,  
состоявшегося «30» мая 2018 года

**Состав программно-технического комплекса**

№ 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
Базовое и общесистемное программное обеспечение		
№ 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 №73/ПРГ  
заседания Постоянной рабочей группы Конкурсной комиссии  
публичного акционерного общества  
«Центр по перевозке грузов в контейнерах «ТрансКонтейнер»,  
состоявшегося «30» мая 2018 года

**Перечень компонентов программно-технического комплекса**

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 SOA БД	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-soadb-p1
BI	Сервер BI, ODI БД	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-bidb-p1
OTM	Сервер OTM БД	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-otmdb-p1



	Siebel	Сервер БД Siebel	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-crmdb-p1
	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 SOA, БД	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-soadb-t1
BI	Сервер BI, ODI, БД	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-bidb-t1
OTM	Сервер OTM, БД	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-otmdb-t1

	Siebel	Сервер Siebel	БД	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-crmdb-t1
	DWH	Сервер хранилища данных	БД	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-dwhdb-t1
Разработочская (DEV)	SOA	Сервер приложений SOA		AS	сервер приложений	x86	OEL 6.6	hq-soa-d1
	BI	Сервер приложений BI, ODI		AS	сервер приложений	x86	OEL 6.6	hq-bi-d1
	OTM	Сервер приложений OTM		AS	web server, application server	x86	OEL 6.6	hq-otm-d1
	CRM	Сервер приложений Siebel		AS	web server, gateway name server, Siebel server	x86	OEL 6.6	hq-crm-d1
	SOA	Сервер SOA	БД	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-soadb-d1
	BI	Сервер BI, ODI	БД	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-bidb-d1
	OTM	Сервер OTM	БД	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-otmdb-d1
	Siebel	Сервер Siebel	БД	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-crmdb-d1

	DWH	Сервер БД хранилища данных	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-dwhdb-d1
--	-----	----------------------------------	----	-------------	-----	------------	-------------

### **Состав и содержание Услуг**

1. Услуги по обеспечению сервиса гарантированного функционирования программно-технических комплексов OTM и CRM состоят из:

- услуг по обеспечению гарантированного функционирования аппаратно-программных средств ПТК;

- работ, выполняемых по заявкам Заказчика.

1.1. В рамках предоставления Услуги по обеспечению гарантированного функционирования ПТК выполняется:

- поддержание PROM и TEST сред в постоянном работоспособном состоянии;
- восстановление работоспособности PROM, TEST и 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 OTM и CRM;

- настройка и поддержание в актуальном работоспособном состоянии системы мониторинга ПТК Oracle Enterprise Manager (OEM);

- контроль соответствия показателей работоспособности программно-технического комплекса включает в себя:

- контроль работы программного обеспечения ПТК посредством Oracle Enterprise Manager (OEM);

- контроль и анализ нагрузки на подсистему ввода/вывода ПТК;

- контроль и анализ загрузки ОЗУ и процессорных ресурсов ПТК;

- контроль и анализ роста СУБД.

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

- проверка событий программного обеспечения аппаратных средств ПТК, выгрузка ошибок, подготовка и проведение мероприятий по их устранению;

- проверка, архивирование и удаление (ротация) журналов общесистемного 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 базы данных (далее – 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.

1.3. 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.

1.4. 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 ОТМ и CRM.

1.5. Организация и контроль резервного копирования баз данных и серверов приложений ОТМ и CRM включает:

- настройку резервного копирования в соответствии с документацией «ТА.080 Описание стратегии резервного копирования автоматизированной системы операционной деятельности Компании»;
- обеспечение контроля создания резервных копий ОТМ и CRM;
- проведение не реже 1 раза в 3 месяца процедуры проверочного выборочного, согласованного с Заказчиком, восстановления одной из подсистем ОТМ и CRM из резервных копий.

1.6. 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.

1.7. Предоставление консультационных услуг по телефону и электронной почте включает в себя консультирование пользователей ОТМ и CRM по вопросам, связанным с эксплуатацией серверных приложений и вспомогательных компонентов ПТК.

## **2. Уровень технической поддержки (SLA) услуг по обеспечению сервиса гарантированного функционирования программно-технических комплексов ОТМ и CRM.**

2.1 Исполнитель обеспечивает следующий уровень приоритетов инцидентов технической поддержки:

- уровень приоритета 1 Блокирующий. Инциденты, связанные с полной неработоспособностью для всех пользователей ОТМ и CRM.
- уровень приоритета 2 Высокий. Инциденты, которые оказывают существенное негативное влияние на работоспособность и штатное функционирование. 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. Есть временный (обходной) вариант решения по обращению.

- уровень приоритета 4 Низкий. Запросы на консультацию.

2.2. Исполнитель обеспечивает следующее время реакции и предоставления решений:

Для программных модулей, запущенных в промышленную эксплуатацию PROM среды, в режиме оказания Услуги 24x7:

- уровень приоритета 1- время реакции – 0,5 часа, время предоставления решения – 1 часа;

- уровень приоритета 2- время реакции – 1 час, время предоставления решения – 2 часа;

- уровень приоритета 3- время реакции – 2 часа, время предоставления решения – 18 часов;

- уровень приоритета 4- время реакции – 3 часа, время предоставления решения – 45 часов.

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

- уровень приоритета 1- время реакции – 1 час, время предоставления решения – 2 часа;

- уровень приоритета 2- время реакции – 1 час, время предоставления решения – 5 часов;

- уровень приоритета 3- время реакции – 2 часа, время предоставления решения – 24 часа;

- уровень приоритета 4- время реакции – 5 часов, время предоставления решения – 60 часов.

2.4. Обращения по вопросам работоспособности среды PROM рассматриваются Исполнителем в первую очередь.

2.5. В случае, если предоставление решения по обращению Заказчика требует согласования или его исполнение находится в зоне ответственности Заказчика или разработчика OTM и CRM, время проведения такого согласования (решения) не учитывается в суммарном времени предоставления решения.

2.6. Исполнитель обеспечивает суммарное время устранения инцидентов в отчетный период на программных модулях, запущенных в промышленную эксплуатацию PROM среды:

- по уровню приоритета 1 – суммарно не более 6 часов в месяц;

- по уровню приоритета 2 – суммарно не более 10 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 2.2 настоящего Приложения.

2.7. Исполнитель обеспечивает суммарное время устранения инцидентов остальных программных модулей PROM и TEST сред:

- по уровню приоритета 1 – суммарно, для каждой среды, не более 15 часов в месяц;

- по уровню приоритета 2 – суммарно, для каждой среды, не более 20 часов в месяц;

- по уровню приоритета 3 – суммарно, для каждой среды, не более 100 часов в месяц.

При этом время устранения каждого инцидента не должно превышать требований, изложенных в п. 2.3 настоящего Приложения.

2.8. 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.

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

### **3. Работы по заявкам.**

3.1. При возникновении у Заказчика потребности в выполнении работ, выходящих за рамки услуг, определенных в пунктах 1.1 -1.7 настоящего Приложения работы выполняются по заявкам.

3.2. 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 и миграция сред модулей OTM и CRM;
  - доработка пакета проектной документации на ПТК;
  - разработка или модернизация отдельных программных модулей прикладного ПО;
  - приемочное тестирование и установка новых программных модулей;
  - техническое сопровождение новых программных модулей в соответствии с SLA;
- и другие.

3.3. В заявки могут быть включены услуги по обеспечению работоспособности прикладных программных модулей (ППО).

3.3.1. При выполнении этих услуг исполнитель обеспечивает:

- контроль соответствия основных показателей работоспособности компонент ППО установленным требованиям;
- анализ изменения производительности ППО, принятие мер по восстановлению его до установленных требований;
- проведение мероприятий по предотвращению падения производительности ППО или его компонент;
- устранение сбоев в прикладном ПО;
- предоставление консультационных услуг;
- управление конфигурациями ППО;
- формирование требований по доработке и модернизации ППО, для обеспечения бесперебойного его функционирования;
- проведение анализа выявленных «дефектов» в ППО и выработка предложений по их исправлению;
- организация и контроль резервного копирования баз данных и серверов приложений с установленными ППО.

3.4. Уровень услуг по обеспечению работоспособности ППО на базе OTM и CRM указывается в соответствующей заявке.

3.5. 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.



3.6. При формировании в заявке требований по обеспечению работоспособности ППО, исполнитель производит расчет трудозатрат специалистов технической поддержки, с учетом уровня технической поддержки.

### **3.7. Требования к обеспечению предоставления услуг.**

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

3.7.2. В целях оказания Услуг, Исполнитель обеспечивает:

- постоянный контроль работоспособности ПТК;
- выявление и устранение инцидентов;
- 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.

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

3.7.4. 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.