

ПРОТОКОЛ № 32.2/КК
заочного заседания Конкурсной комиссии аппарата управления
публичного акционерного общества «Центр по перевозке грузов в
контейнерах «ТрансКонтейнер» (ПАО «ТрансКонтейнер»),
состоявшегося «28» мая 2020 года

Присутствовали:

Титков С.Н.	- начальник отдела организации закупок	- заместитель председателя комиссии
Обидина Е.А.	- начальник отдела правового сопровождения договорной работы	- член комиссии
Тришкин Е.М.	- начальник отдела управления инвестициями	- член комиссии
Тюрин В.В.	- заместитель директора по экономике	- член комиссии
Фадеев Е.М.	- главный инженер	- член комиссии
Аксютин К.М.	- ведущий специалист отдела организации закупок	- заместитель секретаря комиссии

Состав Конкурсной комиссии – 9 человек. Приняли участие – 5 человек. Кворум имеется.

Приглашённые:

Назаров Р.А.	- заместитель начальника отдела организации закупок
Лобачев О.В.	- главный специалист отдела экономической безопасности
Шнырев Т.А.	- менеджер по закупкам службы категорийных закупок
Бровкин И.А.	- заместитель начальника службы эксплуатации автоматизированных систем

Повестка дня:

Подведение итогов переторжки открытого конкурса в электронной форме по предмету: «Сервисное обслуживание программных модулей Siebel CRM и Oracle TM на базе системной платформы Oracle».

Номер закупки: ОКэ-ЦКПЭАС-20-0028

Заявка в АСБК: 1658004

Докладчик: менеджер по закупкам службы категорийных закупок
Шнырев Т.А.

По повестке дня заседания:

1. Согласиться с выводами и предложениями Постоянной рабочей группы Конкурсной комиссии аппарата управления ПАО «ТрансКонтейнер» (Протокол № 47/ПРГ заседания, состоявшегося 15 мая 2020 г.).

2. К установленному приглашением к переторжке сроку поступило 2 (два) новых предложения от следующих участников закупки:

Участник №1: ООО «Борлас»	
ИНН:	7726692788
Регистрационный номер заявки:	27262
Дата и время подачи заявки:	15.05.2020 12:17
Первоначальное предложение участника по критерию: ежемесячная стоимость Услуг, руб., без учета НДС	1 400 000,00
Окончательное предложение участника по критерию: ежемесячная стоимость Услуг, руб., без учета НДС	975 000,00
Первоначальное предложение участника по критерию: средняя часовая ставка специалистов, участвующих в выполнении работ по заявкам, руб., без учета НДС	900,00
Окончательное предложение участника по критерию: средняя часовая ставка специалистов, участвующих в выполнении работ по заявкам, руб., без учета НДС	450,00
Участник №2: ООО «ТМ КОНСАЛТИНГ»	
ИНН:	7705945903
Регистрационный номер заявки:	27265
Дата и время подачи заявки:	15.05.2020 13:55
Первоначальное предложение участника по критерию: ежемесячная стоимость Услуг, руб., без учета НДС	1 255 101,00
Окончательное предложение участника по критерию: ежемесячная стоимость Услуг, руб., без учета НДС	1 187 751,00
Первоначальное предложение участника по критерию: средняя часовая ставка специалистов, участвующих в выполнении работ по заявкам, руб., без учета НДС	911,00
Окончательное предложение участника по критерию: средняя часовая ставка специалистов, участвующих в выполнении работ по заявкам, руб., без учета НДС	854,50

3. Переторжку по открытому конкурсу в электронной форме № ОКэ-ЦКПЭАС-20-0028 по предмету: «Сервисное обслуживание программных модулей Siebel CRM и Oracle TM на базе системной платформы Oracle» признать состоявшейся в соответствии с подпунктом 3.9.8 пункта 3.9 документации о закупке.

4. Заявкам участников по итогам открытого конкурса в электронной форме присвоить следующие порядковые номера:

Рег. № заявки	Наименование участника	Количество баллов	Порядковый номер
27262	ООО «Борлас»	2,0	1
27265	ООО «ТМ КОНСАЛТИНГ»	0,9	2

5. Признать победителем открытого конкурса в электронной форме ООО «Борлас» и заключить с ним договор на следующих условиях:

Предмет договора: сервисное обслуживание программных модулей Siebel Customer relationship management ПАО «ТрансКонтейнер» и Oracle Transportation Management ПАО «ТрансКонтейнер» на базе системной платформы Oracle, размещенных на аппаратно-техническом комплексе Заказчика (далее – Услуги).

Услуги состоят из услуг по обеспечению гарантированного функционирования ПТК (далее – услуги по сервисному обслуживанию) и работ (услуг), выполняемых по заявкам Заказчика.

Сведения об объеме Услуг: состав и содержание Услуг приведены в Приложении № 1 к настоящему протоколу.

Максимальная цена договора: 23 000 000,00 (двадцать три миллиона) рублей 00 копеек с учетом всех налогов (кроме НДС) и включает все расходы Исполнителя при оказании услуг по сервисному обслуживанию, а также при выполнении работ (услуг) по заявкам Заказчика.

Сумма НДС и условия начисления определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ежемесячная стоимость услуг по сервисному обслуживанию: 975 000,00 (девятьсот семьдесят пять тысяч) рублей 00 копеек без учета НДС.

Стоимость работ (услуг), выполняемых по заявкам: рассчитывается индивидуально для каждой заявки, исходя из величины почасовой стоимости технических специалистов Исполнителя, участвующих в выполнении работ (услуг) по заявкам, в размере 450,00 (четыреста пятьдесят) рублей 00 копеек без учета НДС путем умножения данной почасовой стоимости на количество человеко-часов (трудозатраты), указанных в заявке Заказчика.

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

Срок оказания услуг по сервисному обслуживанию: 12 (двенадцать) месяцев с даты подписания договора.

Срок выполнения работ (услуг) по заявкам: определяется по каждой заявке отдельно.

Место оказания Услуг: Российская Федерация, 125047, г. Москва, Оружейный переулок, дом 19.

Срок действия договора: договор вступает в силу с даты его подписания сторонами и действует до полного исполнения сторонами своих обязательств по договору.

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

6. Поручить директору по информационным технологиям Кереже Д.С.:

6.1. уведомить ООО «Борлас» о принятом Конкурсной комиссией ПАО «ТрансКонтейнер» решении с приглашением заключить договор;

6.2. обеспечить установленным порядком заключение договора с ООО «Борлас» на указанных выше условиях и в день его подписания направить копию заключенного договора в отдел организации закупок.

Решение принято единогласно.

Заместитель председателя
Конкурсной комиссии
ПАО «ТрансКонтейнер»



С.Н.Титков

Заместитель секретаря
Конкурсной комиссии

К.М. Аксютина

«22» июня 2020 г.

Приложение № 1
к Протоколу №32.2/КК
заочного заседания Конкурсной комиссии
публичного акционерного общества
«Центр по перевозке грузов в контейнерах «ТрансКонтейнер»,
состоявшегося «28» мая 2020 года

Состав и содержание Услуг

Цель оказания Услуг - поддержание в постоянном работоспособном состоянии программных модулей Siebel Customer relationship management ПАО «ТрансКонтейнер» и Oracle Transportation Management ПАО «ТрансКонтейнер» на базе системной платформы Oracle, размещенных на аппаратно-техническом комплексе Заказчика.

Термины и определения.

Здесь и далее по тексту используются термины и определения, приведенные в Таблице №1.

Таблица №1

Термин (сокращение)	Определение
SLA- (Service Level Agreement)	Соглашение об уровне обслуживания
АРМ	Автоматизированное рабочее место
ОТМ и CRM	Платформы базового ПО Oracle Corporation с программными модулями Siebel Customer relationship management ПАО «ТрансКонтейнер» и Oracle Transportation Management ПАО «ТрансКонтейнер» на базе системной платформы Oracle, размещенных на аппаратно-техническом комплексе Заказчика
АО	Аппаратное обеспечение
АПК	Аппаратно-программный комплекс, аппаратные и программные средства Заказчика
Базовое ПО, БПО	Тиражное программное обеспечение, поставляемое Oracle Corporation
БД	База данных
ЛВС	Локальная вычислительная сеть
Нода (узел) кластера	Отдельный сервер (физический или виртуальный) с установленным на нем системным и базисным ПО, объединенный в логическую группу (кластер) с другими нодами (узлами) посредством специального системного и/или базисного программного обеспечения
Обращение	Обращение (заявка, запрос пользователя и пр.) на устранение инцидента, предоставление консультаций или проведение иного мероприятия, входящего в состав работ и направленного на устранение дефекта
Обработка Обращения	Комплекс мероприятий, направленных на предоставление Решения по Обращению
ОЗУ	Оперативное запоминающее устройство сервера или персонального компьютера
ОС	Операционная система
ПАК	Программно-аппаратный комплекс
Патч	В контексте данного технического задания – версия системного, базисного или прикладного ПО, содержащая доработки и/или исправления программного обеспечения
ПО	Программное обеспечение
ППО	Прикладное программное обеспечение, разработанное в рамках создания и развития приложений ОТМ И CRM, включая в т.ч. доработки и настройки БПО и СПО
Приоритет	Параметр Обращения в системе учета инцидентов, определяющий срочность и временные значения обработки Обращения
ПТК	Программно-технический комплекс. Комплекс систем Oracle, расположенных на серверах ТК: CRM, ОТМ, а также шины SOA упомянутые в пункте 1.3
Решение по Обращению	Предоставленная Заказчику информация или совершённые действия, направленные на устранение причины Обращения (устранение инцидента)

Общесистемное ПО, СПО	Комплекс программ, которые обеспечивают эффективное управление компонентами компьютерной системы, такими как процессор, оперативная память, устройства ввода-вывода, сетевое оборудование, выступая как «межслойный интерфейс», с одной стороны которого аппаратура, а с другой – базисное программное обеспечение. Системное ПО обеспечивает работу других программ, управляет аппаратными ресурсами вычислительной системы.
СУИ	Система учета инцидентов Исполнителя
СУБД	Система управления базами данных
СХД	Система хранения данных
Время регистрации Инцидента	Максимальный интервал рабочего времени с момента направления запроса Заказчика на выполнение работ до момента регистрации Обращения Исполнителем в системе учета инцидентов
Время реакции	Максимальный интервал рабочего времени с момента регистрации Обращения Заказчика до момента начала обработки Обращения

1. Состав программно-технического комплекса.

1.1. Аппаратно-программные средства ПТК Заказчика развернуты с использованием серверного оборудования, общесистемного и базового ПО Oracle, перечисленного в Таблице № 2.

1.2. Серверное оборудование объединено между собой и СХД посредством коммутаторов ЛВС и СХД. Данные и исполняемые файлы хранятся на дисковых хранилищах.

Таблица №2

№ 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

1.3. ПТК OTM и CRM состоят из компонентов, перечисленных в Таблице №3.

Таблица №3

Среда	ПО	Назначение	Звено	Компоненты	Платформа	ОС	Имя сервера
Промышленн ая (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	AS	сервер приложений	x86	OEL	hq-bi-p1

Среда	ПО	Назначение	Звено	Компоненты	Платформа	ОС	Имя сервера
		BI, ODI #1				6.6	
	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
	CRM P4	Сервер приложений	AS	сервер приложений	x86	OEL 6.6	hq-crm-p4
	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-crmdb-p1
	Siebel P4	Сервер БД Siebel	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-crmdb-p4
	DWH	Сервер БД хранилища данных	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	AS	OHS+SWSE, gateway	x86	OEL	hq-crm-t2

Среда	ПО	Назначение	Звено	Компоненты	Плат-форма	ОС	Имя сервера
		Siebel #2		name server (пассивный), Siebel server		6.6	
	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-crmdb-t1
	DWH	Сервер БД хранилища данных	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-dwhdb-t1
Разрабатываемая (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 БД SOA	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-soadb-d1
	BI	Сервер БД BI, ODI	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-bidb-d1
	OTM	Сервер БД OTM	DB	база данных	x86	OEL 6.6	hq-otmdb-d1
	Siebel	Сервер БД Siebel	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

1.4. Предоставление услуги по сервисному обслуживанию OTM и CRM, а так же работ (услуг) по заявкам Заказчика должно соответствовать ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002, ГОСТ Р 18322-2016 Система технического обслуживания и ремонта техники. Термины и определения ГОСТ Р ИСО/МЭК 25041-2014.

1.5. Программно-аппаратные компоненты, входящие в программные модули CRM и OTM представлены в документации «ТА.150 Окончательная техническая архитектура», опубликованной отдельным файлом с названием «ТА.150 Окончательная техническая архитектура».

2. Услуги по сервисному обслуживанию OTM и CRM состоят из:

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

- работ (услуг), выполняемых по заявкам Заказчика.

2.1. В рамках предоставления услуги по обеспечению гарантированного функционирования ПТК должны выполняться:

- поддержание PROM, TEST и DEV сред в постоянном работоспособном состоянии;

- восстановление работоспособности PROM, TEST и DEV сред в соответствии с требованиями SLA;

- контроль основных показателей работоспособности всех компонент PROM и TEST сред;

Обеспечить выполнение следующих показателей для интеграционных потоков между системами:

- Гарантированное количество обработанных объектов в течение часа (в пиковые нагрузки) не ниже:

- Загрузка и планирование заказов (Order Release) - 1 000

- Статусы заказов (Order Release) - 3 000

- Отслеживаемые события (Tracking event) - 200 000

- RIQ - 20 000

В случае снижения данных показателей, провести анализ изменения производительности PROM и TEST сред, принять меры по восстановлению до установленных требований;

анализ изменения производительности PROM и TEST сред, принятие мер по восстановлению ее до установленных требований;

проведение мероприятий по предотвращению падения производительности PROM среды;

установку обновлений прикладного кастомизированного программного обеспечения не чаще 1 раза в неделю;

поддерживать актуальность TEST среды с отставанием от PROM не более чем на 3 месяца;

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);

2.1.1. 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.

2.1.2. Проведение мероприятий по предотвращению падения производительности ПТК включают:

- 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 БД;
- настройка заданий сбора статистики по схемам СУБД и ОТМ по результатам анализа и предупреждения падения производительности ПТК;
- поиск и удаление устаревших файлов («мусора») программного обеспечения, входящего в состав ПТК;
- архивирование и очистка служебных файлов БД, СПО, БПО;
- ведение журнала выполненных работ.

2.1.3. 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 и выдача рекомендаций по обновлению СПО и БПО;
- поиск, анализ способов и выполнение работ по оптимизации хранения данных БД;
- поиск, анализ способов и оптимизация производительности программного обеспечения, серверов, систем хранения данных в процессе работы ПТК.

2.1.4. Управление конфигурациями ПТК включает:

- изменение системных настроек 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.

2.1.5. 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», опубликованной отдельным файлом с названием «ТА.080 Стратегия резервного копирования»;

- 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;
- ведение журнала проведения процедур проверочного восстановления.

2.1.6. 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.

3. Уровень технической поддержки (SLA) Услуг по обеспечению сервиса гарантированного функционирования программно-технических комплексов ОТМ и CRM.

3.1. Исполнитель должен обеспечить следующий уровень приоритетов инцидентов технической поддержки:

- уровень приоритета 1 Блокирующий. Инциденты, связанные с полной неработоспособностью для всех пользователей ПТК.
- 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.

3.2. Исполнитель должен обеспечить следующее время реакции и предоставления решений:

3.2.1. 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 час;

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.

3.2.2. 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.

3.3. Обращения по вопросам работоспособности среды PROM должны рассматриваться Исполнителем в первую очередь.

3.4. 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.

3.5. Исполнитель должен обеспечить суммарное время предоставления решений по Обращению (устранения инцидентов) в отчетный период на программных модулях, запущенных в промышленную эксплуатацию PROM среды:

по уровню приоритета 1 – суммарно не более 6 часов в отчетный период;

по уровню приоритета 2 – суммарно не более 10 часов в отчетный период;

по уровню приоритета 3 – суммарно не более 60 часов в отчетный период.

При этом время предоставления решения по каждому Обращению (устранения каждого инцидента) не должно превышать требований, изложенных в п. 3.2.1.

3.6. Исполнитель должен обеспечить суммарное время предоставления решений по Обращению (устранения инцидентов) в отчетный период на остальных программных модулях TEST среды:

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

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

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

При этом время предоставления решения по каждому Обращению (устранения каждого инцидента) не должно превышать требований, изложенных в п. 3.2.2.

3.7. Допускается остановка программных модулей, запущенных в промышленную эксплуатацию PROM среды для профилактических работ, не более 8 раз в месяц, в интервале времени 22:00-02:00.

3.8. 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. Работы (услуги) по заявкам.

4.1. При возникновении у Заказчика потребности в выполнении работ (услуг), выходящих за рамки услуг, определенных п. 2.1., работы (услуги) выполняются по заявкам, оформляемым, рассчитываемым и оплачиваемым в соответствии с настоящим техническим заданием.

4.2. В перечень работ (услуг), выполняемых по заявкам, могут быть включены:

- изменение конфигураций аппаратных и программных средств;
- установка обновлений (патчей) системного 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 тестирования и установка новых программных модулей;
- техническое сопровождение новых программных модулей в соответствии с SLA;
- и другие.

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

4.3.1. 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.

4.4. Уровень услуг по обеспечению работоспособности ППО на базе ОТМ и CRM должен быть указан в соответствующей заявке.

4.5. Работы (услуги) по заявкам должны включать в себя:

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

согласование заявки с Заказчиком;

выполнение работ (услуг) по заявке;

приемо-сдаточные испытания, с оформлением соответствующего акта.

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

5. Требования к обеспечению предоставления Услуг.

5.1. Зоной ответственности Заказчика являются, включая системное администрирование и управление: сеть хранения данных, сеть передачи данных, серверы и системы хранения данных, слой виртуализации.

5.2. Зоной ответственности Исполнителя являются: базовое управление виртуальными машинами (остановка, перезапуск и др.), операционные системы, инфраструктурные службы, системы управления базами данных и связующие программное обеспечение (middleware), прикладное программное обеспечение.

5.3. В целях оказания Услуг, Исполнитель должен обеспечить:

- постоянный контроль работоспособности ПТК;
- выявление и устранение инцидентов, в соответствии с условиями, изложенными в п.4.3;
- 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.

5.4. В целях надлежащего оказания Услуг, Заказчик должен обеспечить передачу Исполнителю всех необходимых сведений для обработки Обращения.

5.5. Исполнитель должен предоставить 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.

6. Регламент взаимодействия сторон

6.1. В течение 5 (пяти) календарных дней с даты подписания договора сторонами Исполнитель разрабатывает и утверждает у Заказчика «Порядок

предоставления сервиса, гарантированного функционирования ПТК ОТМ и CRM и работоспособности ППО».

6.2. Порядок предоставления сервиса, гарантированного функционирования ПТК ОТМ и CRM и работоспособности ППО должен содержать описание технологии предоставления Услуги, включая:

- описание организационной и ролевой структуры сервиса, порядок взаимодействия сторон и их функциональные обязанности;
- порядок включения сервисов в перечень ППО, находящегося под обеспечением его работоспособности;
- описание видов сервисов и последовательность действий, в том числе:
 - описание приема и обработки Обращений Заказчика;
 - описание сервиса технического обслуживания, включая описание процедур установки обновлений и применения настроек программного обеспечения;
 - описание сервиса управления конфигурациями программно-технического комплекса;
 - описание процедуры выездов специалистов Исполнителя;
 - описание процедуры предоставления отчетности.