Приложение 3а

к закупочной документации

по процедуре закупки №2716-24/ЗП

**ТАБЛИЦА СООТВЕТСТВИЯ**

**Функционально-технические ТРЕБОВАНИЯ**

| **№ п/п** | **ТРЕБОВАНИЯ ЗАКАЗЧИКА** | **ПРИОРИТЕТ ТРЕБОВАНИЙ ЗАКАЗЧИКА** | **Заявление о соответствии указать «Соответствует» или «Не соответствует»** | **Комментарии Участника и ссылки на соответствующий раздел предложения** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **1** | **Общие требования** |  |  |  |
| 1.1 | Участник обязуется предоставить услуги по технической поддержке программного обеспечения от компании VMware развернутого у Заказчика | Обязательно |  |  |
| 1.2 | Участник обязуется предоставить услуги по обновлению до последних коммерческих версий ПО VMware, с согласованием версии с Заказчиком. | Обязательно |  |  |
| 1.3 | Перечень продуктов и лицензий к которому будут распространятся услуги предоставлен в Приложении 1 к настоящему приложению. Приложение 1 к приложению 3а выдается участникам после заключения Соглашения о неразглашении. | Обязательно |  |  |
| 1.4 | Период предоставления услуг – 36 месяцев с даты подписания договора | Обязательно |  |  |
| 2 | **Определения** |  |  |  |
| 2.1 | **«Программное обеспечение» (ПО) −** любая компьютерная программа, модуль программного обеспечения или пакет программ, или их любая часть в форме двоичного кода, обеспечивающие функционирование Оборудования. | Обязательно |  |  |
| 2.2 | **«ПО VMware»** – набор программного обеспечения для виртуализации от компании VMware. | Обязательно |  |  |
| 2.3 | **«Система Заказчика»** – ПО Заказчика развернутое или использующее ПО VMware. | Обязательно |  |  |
| 2.4 | **«Проблема» −** несоответствие состояния ПО техническим и/или функциональным характеристикам, описанным в документации. | Обязательно |  |  |
| 2.5 | **«Приоритет Проблемы»** − устанавливаемая Заказчиком степень критичности Проблемы, определяемая в зависимости от степени влияния Проблемы на работу сервисов Заказчика. | Обязательно |  |  |
| 2.6 | **«Временное решение» –** предварительное решение Проблемы, обеспечивающее функционирование ПО без признаков ситуации, вызвавшей Запрос соответствующего Приоритета, но не гарантирующее выявления причин ее возникновения. При применении Временного решения возможны некоторые ограничения функционирования, не оказывающие влияния на предоставление каких-либо услуг, оказываемых абонентам сети Заказчика, тарификацию, управление и мониторинг ПО. | Обязательно |  |  |
| 2.7 | **«Полное решение» −** решение Проблемы, устраняющее причины возникновения Проблемы и исключающее вероятность её повторного появления. Время предоставления Полного решения исчисляется с момента отправки Запроса Заказчиком в адрес Участника до момента предоставления Участником Полного решения Проблемы, согласованного и принятого Заказчиком. | Обязательно |  |  |
| 2.8 | **«Время реагирования» −** время с момента отправки Запроса представителями Заказчика в адрес Участника до момента подтверждения Участником его получения путем присвоения уникального регистрационного номера, который сообщается Заказчику. | Обязательно |  |  |
| 2.9 | **«Запрос» −** заявка на предоставление услуг технической поддержки, направленная в адрес Участника посредством электронной почты или телефону. | Обязательно |  |  |
| 2.10 | Приоритет **«Критический»** – приоритет Проблемы, приводящей или с большой степенью вероятности способной привести к серьезному ограничению или отсутствию возможности предоставления какой-либо услуги/сервиса абонентам сети Заказчика, серьезная проблема или сбой, которые требуют немедленных действий, в том числе потеря управления и мониторинга ПО или отдельными ее частями. | Обязательно |  |  |
| 2.11 | Приоритет **«Высокий» –** приоритет Проблемы, приводящей или с большой степенью вероятности способной привести к потере работоспособности или некорректной работе одной или нескольких Систем Заказчика, но не оказывающий влияния на предоставления какой-либо услуги/сервиса абонентам сети Заказчика, сбои в работе, которые требуют привлечения дополнительных ресурсов для поддержания эффективности работы Систем Заказчика, предположения об отказе важных функций, невозможность проведения реконфигурации Систем Заказчика, выход из строя резервного устройства, потеря статистических данных. | Обязательно |  |  |
| 2.12 | Приоритет **«Низкий»** – приоритет Проблемы, приводящей или способной привести к неработоспособности отдельных функций Систем Заказчика, но не влияющей на качественные показатели предоставляемых услуг, контроль, управление и трафик, организованный с использованием Систем Заказчика. Незначительное отклонение в работе Систем Заказчика. Сбой в получении статистической информации. | Обязательно |  |  |
| 2.13 | **«Консультации»** – Запрос, относящийся к функционально-техническим возможностям ПО VMware, рекомендациям, процедурам по ее техническому обслуживанию и эксплуатации, конфигурированию, настройке. | Обязательно |  |  |
| 2.14 | **«Отчетный период»** – период в течение срока действия договора на оказание услуг технической поддержки, длительность которого составляет 1 месяц. | Обязательно |  |  |
| 2.15 | **«Рабочее время»** – период времени рабочего дня с понедельника по четверг с 08:30 по 17:30, в пятницу с 08:30 по 16.15 (UTC + 03:00). | Обязательно |  |  |
| 2.16 | **«Рабочий день»** – календарный день, определенный рабочим днем производственным календарем в Республике Беларусь | Обязательно |  |  |
| 2.17 | **«Технический акт»** – акт о выполненных работах за установленный период (отчетный период – календарный месяц), содержащий сводный отчет по всем открытым за период Запросам, а также Запросам, которые были открыты ранее, но работы по которым велись в течение периода. | Обязательно |  |  |
| 3 | **Требования к технической поддержке** |  |  |  |
| 3.1 | Техническая поддержка включает в себя | Обязательно |  |  |
| 3.1.1 | - решение Проблем или Запросов Заказчика в сроки в соответствии с Приоритетом Проблемы | Обязательно |  |  |
| 3.1.2 | - в случае возникновения отказов в работе ПО VMware, восстановлению работоспособности ПО VMware | Обязательно |  |  |
| 3.1.3 | - раз в полгода проведение сервисного обслуживание ПО VMware направленное на поддержание его работоспособности.  Проблемы, обнаруженные в ходе сервисного обслуживания, регистрируются и устраняются в сроки согласно их приоритетам. По итогам обследования Заказчику даются предложения по улучшению качества работы ПО VMware. | Обязательно |  |  |
| 3.2 | Требования технической поддержки по приоритетам: | Обязательно |  |  |
| 3.2.1 | Приоритет «Критический»:  доступность: круглосуточно,7 дней в неделю, 365 дней в году  время реагирования: до 15 минут  временное решение: до 4 часов  полное решение: до 5 календарных дней | Обязательно |  |  |
| 3.2.2 | Приоритет «Высокий»:  доступность: круглосуточно,7 дней в неделю, 365 дней в году  время реагирования: до 30 минут  временное решение: до 6 часов  полное решение: до 10 календарных дней | Обязательно |  |  |
| 3.2.3 | Приоритет «Низкий»:  доступность: рабочее время  время реагирования: до 1 рабочего дня  временное решение: до 10 рабочих дней  полное решение: до 20 рабочих дней | Обязательно |  |  |
| 3.2.4 | Консультации:  доступность: рабочее время  Срок предоставления ответа не более 20 рабочих дней. | Обязательно |  |  |
| 3.3 | Каждый неполный час для случая исчисления интервала в часах считается полным часом. | Обязательно |  |  |
| 3.4 | Каждый неполный день для случая исчисления интервала в днях считается полным днём. | Обязательно |  |  |
| 3.5 | Время предоставления услуг для Участника не включает в себя необоснованные задержки в участии со стороны Заказчика. | Обязательно |  |  |
| 3.6 | Отчетным периодом предоставления услуг является месяц. | Обязательно |  |  |
| 3.7 | Участник в течение 3 рабочих дней после окончания отчетного периода предоставляет Заказчику Технический акт о выполненных работах за отчетный период, содержащий сводный отчет по всем открытым за отчетный период Запросам, а также Запросам, которые были открыты ранее, но работы по которым велись в течение отчетного периода, с указанием приоритета Проблемы, кратким описанием Проблемы, датой открытия Запроса, с планируемой датой закрытия Запроса (в соответствие с Приоритетом Проблемы), датой закрытия Запроса (по факту), примечания. | Обязательно |  |  |
| 3.8 | Участник предлагаемого решения должен гарантировать Заказчику безопасность организации удалённого доступа при выполнении технической поддержки. Заказчик оставляет за собой право предоставлять удалённый доступ по факту необходимости (только в требуемый интервал времени). | Обязательно |  |  |
| 4 | **Штрафные санкции** |  |  |  |
| 4.1 | Каждый час просрочки предоставления временного или полного решения, для Приоритета «Критический» составляет 10% от стоимости договора за отчетный период по каждому случаю, но не более 80% от стоимости договора за отчетный период. | Обязательно |  |  |
| 4.2 | Каждый час просрочки предоставления временного или полного решения для Приоритета «Высокий» составляет 5% от стоимости договора за отчетный период по каждому случаю, но не более 50% от стоимости договора за отчетный период. | Обязательно |  |  |
| 4.3 | Каждый день просрочки предоставления временного или полного решения для Приоритета «Низкий» или Консультации составляет 5% от стоимости договора за отчетный период по каждому случаю, но не более 50% от стоимости договора за отчетный период. | Обязательно |  |  |
| 4.4 | Наложение штрафных санкций не избавляет Участника от обязательств устранения заявленной проблемы. | Обязательно |  |  |
| 5 | **Требования к обновлению программ** |  |  |  |
| 5.1 | Обновление программ включает: |  |  |  |
| 5.1.1 | Получение технической информации и/или дополнительных программных компонентов (patches) для преодоления и разрешения проблем и ошибок, обнаруженных в программном обеспечении. Результатом оказанных услуг должно быть устранение проблем и ошибок, обнаруженных в программном обеспечении. | Обязательно |  |  |
| 5.1.2 | Получение обновленных под-версий поддерживаемых программ (updates), выпускаемых для обеспечения эффективной совместимости с новыми версиями операционных систем. Обновленные под-версии поддерживаемых программ предоставляются по запросу Заказчика. Обновленные под-версии поддерживаемых программ (updates) предоставляются работоспособными и позволяющими использовать их в соответствии с их функциональным назначением. | Обязательно |  |  |
| 5.1.3 | Получение обновленных версий поддерживаемых продуктов с новыми функциональными возможностями (upgrades) по мере их поступления на рынок (в том числе и соответствующим образом дополненной документации). Обновленные версии поддерживаемых продуктов предоставляются по запросу Заказчика. Обновленные версии поддерживаемых продуктов с новыми функциональными возможностями (upgrades) предоставляются работоспособными и позволяющими использовать их в соответствии с их функциональным назначением. | Обязательно |  |  |
| 5.2 | Любые обновление ПО VMware проводится после согласования с Заказчиком | Обязательно |  |  |
| 5.3 | Если при обновлении ПО VMware Заказчика в соответствии с Приложением 2, необходимо обновление лицензионных ключей, необходимые ключи предоставляются Участником. | Обязательно |  |  |
| 6 | **Требования к квалификации** |  |  |  |
| 6.1 | В штате Участника должно быть не менее двух сотрудников с подтвержденной квалификацией для обеспечения круглосуточной технической поддержки. | Обязательно |  |  |
| 6.2 | Участник должен подтвердить положительный опыт оказания услуг по технической поддержке ПО VMware, аналогичных предмету закупки. | Обязательно |  |  |
| 7 | **Требования к сертификации** |  |  |  |
| 7.1 | В случае изменения продуктовой версии ПО VMware, участник должен обеспечить и предоставить сертификат соответствия предоставляемого ПО техническому регламенту Республики Беларусь «Информационные технологии. Средства защиты информации. Информационная безопасность» (ТР 2013/027/BY). Необходимо предоставить документы, подтверждающие возможность сертификации нового ПО у государственных органов, осуществляющих регулирование данной деятельности. | Обязательно |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |
| Должность |  | Подпись |  | Ф.И.О. |
| МП |  |  |  |  |