Приложение 3 к закупочным документам

по запросу предложений №2915-25/ЗП

**Раздел «ТЕХНИЧЕСКИЕ И ЭКСПЛУАТАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **ТРЕБОВАНИЯ СООО «МОБИЛЬНЫЕ ТЕЛЕСИСТЕМЫ»** | **ПРИОРИТЕТ ТРЕБОВАНИЙ**  **(обязательно, существенно)** | **Заявление о соответствии указать «Соответствует» или «Не соответствует»** | **Комментарии участника и ссылки на соответствующий раздел коммерческого предложения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **1.** | **Определения** | **-** |  |  |
| **1.1.** | **Система управления терминалами самообслуживания (СУТС) -** комплекс программных средств, осуществляющий управление и контроль сети собственных терминалов и ее компонентов | Обязательно |  |  |
| **1.2.** | **Программное обеспечение (ПО), Прикладное программное обеспечение (ППО) -** означает любой экземпляр компьютерной программы, модуль программного обеспечения или пакет программ, или их любую часть в виде двоичного кода, которые предназначены для использования совместно с Системой управления терминалами самообслуживания – СУТС (далее - Система). | Обязательно |  |  |
| **1.3.** | **Заявка -** заявка на предоставление услуг (выполнения работ) по технической поддержке в рамках настоящего Контракта, отправленная через систему регистрации заявок (HPSM, JIRA или какую-то иную по договоренности сторон).Отсчет сроков выполнения работ (оказания услуг) начинается с момента получения Исполнителем Заявки от Заказчика | Обязательно |  |  |
| **1.4.** | **Время реагирования** - срок с момента получения Заявки Исполнителем от представителей Заказчика до момента подтверждения представителем Исполнителя получения Заявки посредством присвоения ей входящего номера в системе регистрации заявок | Обязательно |  |  |
| **1.5.** | **Приоритет заявки –** устанавливаемая Заказчиком степень критичности проблемы, определяемая в зависимости от степени влияния проблемы на работу Системы Заказчика | Обязательно |  |  |
| **1.6.** | **Временное решение -** срок между временем получения Заявки Исполнителем от Заказчика и временем предоставления Исполнителем предварительного решения проблемы, обеспечивающего функционирование Системы и/или ПО без признаков ситуации, вызвавшей Заявку соответствующего уровня критичности, но не гарантирующее выявления причин ее возникновения. | Обязательно |  |  |
| **1.7.** | **Итоговое решение -** окончательное решение, устраняющее причину возникновения проблемы и позволяющее ПО функционировать без каких-либо ограничений, исключает вероятность повторного возникновения проблемы | Обязательно |  |  |
| **1.8.** | **Приоритет Критический -** произошла остановка работы одного или нескольких технологических процессов.  Решение требуется незамедлительно.  Например:  1. Недоступность любого из основных модулей СУТС: Серверного ПО, Терминального ПО (свыше 30% сети), Системы мониторинга и управления.  2. Появление уязвимости программного обеспечения, позволяющей злоумышленнику получить несанкционированный доступ к ПО или информации о клиенте. | Обязательно |  |  |
| **1.9.** | **Приоритет Высокий**  **-** Проблемы, возникновение которых позволяет использовать Систему в ограниченном масштабе, которая отрицательно сказывается на производственной деятельности Заказчика и может повлечь за собой остановку работы основных технологических процессов.  Также к высокоприоритетным проблемам относятся ситуации:  - Модули ППО часто зависают или выходит из штатного режима работы  - ППО может работать только в ограниченном масштабе.  Ситуация с высоким приоритетом подразумевает, что ППО сохраняет работоспособность, но определенные функции вышли из строя, дают неверные результаты, что отрицательно влияет на коммерческую деятельность Заказчика  Например:  Существенное снижение производительности любого из основных модулей СУТС: Серверного ПО, Терминального ПО (свыше 30% сети), Системы мониторинга и управления. | Обязательно |  |  |
| **1.10.** | **Приоритет Средний** означает, что данная ситуация приводит к потере услуги или требует для восстановления функционирования осуществления обхода который позволяет использовать ППО, хотя и с потерей услуги и/или производительности при незначительном влиянии на коммерческую деятельность, при этом любой из вариантов оказывает незначительное финансовое влияние на Заказчика. Эта ситуация характеризуется одним или несколькими из следующих случаев:  - ухудшение рабочих параметров ППО;  неверный режим работы функций ППО при несущественном влиянии на Заказчика.  Например:  Нарушает работу отдельных категорий пользователей, однако основные операции выполняются. | Обязательно |  |  |
| **1.11.** | **Приоритет Низкий**  Проблемы, которые не влекут за собой остановку работы основных технологических процедур работы компании, решение которых может быть достигнуто путем предложения других альтернативных вариантов по разрешению проблемы.  "Низкий" означает отсутствие потери услуг.  Ситуация с низким приоритетом подразумевает неправильный режим работы некоторых параметров ППО, но данная ситуация не препятствует его функционированию и не приводит к какому-либо влиянию на коммерческую деятельность Заказчика.  Примеры: Ошибки в документации, некорректные системные распечатки, вопросы по эксплуатации | Обязательно |  |  |
| **1.12.** | **Privileged Access Management** **(PAM)** - система контроля и отслеживания действий привилегированных пользователей, единая точка подключения к ресурсам СООО «Мобильные ТелеСистемы». | Обязательно |  |  |
| **2.** | **Требования к технической поддержке** | **-** |  |  |
| **2.1.** | Обеспечение "горячей линии" в рабочее время Заказчика: консультации по телефону, факсу, электронной почте по вопросам настройки, администрирования оборудования и программного обеспечения в рамках разъяснения технической документации, консультации при диагностике неисправностей и проведении восстановительных работ, предоставление информационных материалов. Ответы на вопросы по функционалу системы и о ежедневных операциях в Системе. | Обязательно |  |  |
| **2.2.** | Предоставление и инсталляцию по согласованию с Заказчиком обновленных версий ПО с устранением ошибок и сбоев в работе Системы | Обязательно |  |  |
| **2.3.** | Прием заявок от Заказчика по электронной почте, телефону, через систему регистрации заявок (HPSM, JIRA или какую-то иную по договоренности сторон) на разрешение проблем, возникших в процессе эксплуатации Системы, и проведение работ над проблемными вопросами до полного устранения проблемы. | Обязательно |  |  |
| **2.4.** | Обеспечение за счет собственных средств совместимости новых версий ПО с ранее инсталлированными, в случае если новая версия ПО устраняет критические ошибки в ранее инсталлированных версиях ПО. | Обязательно |  |  |
| **2.5.** | Поддержка работоспособности Терминального ПО, функционирующего на ОС Linux. | Обязательно |  |  |
| **2.6.** | Консультации в рабочее время Заказчика по возможным изменениям в Системе, по интеграционным работам, совместимости и реконфигурации. | Обязательно |  |  |
| **2.7.** | Поддержание документации (печатных или электронных материалов по Системе) в актуальном состоянии | Обязательно |  |  |
| **2.8.** | Осуществлять модификацию в рамках существующей архитектуры по требованию Заказчика, в том числе при изменении действующего законодательства РБ, в размере 300 рабочих часов Исполнителя в год без дополнительной оплаты со стороны Заказчика | Обязательно |  |  |
| **2.9.** | **Требования технической поддержки по приоритетам:** | - |  |  |
| **2.9.1.** | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Приоритет заявки** | **Критический** | **Высокий** | | **Средний** | **Низкий** | | **Доступность** | 9:00 – 22:00 (по Минскому времени) | | | | | | 7\*13 | | 5\*13 | | | | **Время реагирования** | ≤ 5 мин | ≤ 5 мин | | ≤ 5 мин | ≤ 1 час | | **Временное решение** | ≤ 30 мин | ≤ 2 часа | | ≤ 4 часа | - | | **Итоговое**  **решение** | ≤ 2 часа | ≤ 4 часа | | ≤ 12 часов | По согласованию | | Обязательно |  |  |
| **2.10.** | **Другие обязательные условия** | - |  |  |
| **2.10.1.** | Заявка считается невыполненной в срок в случае несоблюдения любого из максимальных сроков, определенных в п.2.9.1., для Времени реагирования, предоставления Временного решения или Итогового решения проблемы за истекший Отчетный период. | Обязательно |  |  |
| **2.10.2.** | Количество обращений – неограниченно. Количество часов требуемых для оказания услуг техподдержки также неограниченно. | Обязательно |  |  |
| **2.10.3.** | Размещение заявок и контроль их исполнения – включено | Обязательно |  |  |
| **2.10.4.** | Если в рамках оказания услуг по Сопровождению по Заявке Заказчика создан результат интеллектуальной деятельности, Исполнитель предоставляет Заказчику лицензию на его использование в объеме, предусмотренном заключенным Договором. | Обязательно |  |  |
| **2.10.5.** | Подключение к СУТС посредством PAM. | Обязательно |  |  |
| **3** | **Ответственность** | - |  |  |
| **3.1.** | При нарушении сроков предоставления Временного решения, указанных в п.2.9.1. по вине Исполнителя, Заказчик имеет право выставить пеню в размере 50 базовых величин за каждый день просрочки | Обязательно |  |  |
| **3.2.** | При нарушении сроков предоставления итогового решения, указанных в п.2.9.1. по вине Исполнителя, Заказчик имеет право выставить пеню в размере 10 базовых величин за каждый день просрочки | Обязательно |  |  |
| **3.3.** | Для целей настоящего пункта просрочка на время от 30 минут до 60 минут приравнивается к 1 (одному) часу просрочки.  Просрочка на время от 12 часов до 24 часов приравнивается к 1 (одному) рабочему дню. | Обязательно |  |  |

**Раздел «ТРЕБОВАНИЯ К КВАЛИФИКАЦИИ УЧАСТНИКА»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **ТРЕБОВАНИЯ СООО «МОБИЛЬНЫЕ ТЕЛЕСИСТЕМЫ»** | **ПРИОРИТЕТ ТРЕБОВАНИЙ**  **(обязательно, существенно)** | **Заявление о соответствии указать «Соответствует» или «Не соответствует»** | **Комментарии участника и ссылки на соответствующий раздел коммерческого предложения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **1.** | Участник должен обладать опытом технической поддержки сетей платёжных устройств самообслуживания масштабом от 100 устройств и выше не менее 3-х лет. Участник должен предоставить список заключенных контрактов за указанный период и минимум 3 отзыва. | Обязательно |  |  |
| **2.** | Участник должен обладать опытом работы и технической компетенцией во взаимодействии с ОС Linux. | Обязательно |  |  |