Приложение № 3

к закупочной документации

по процедуре закупки №2938-25/ЗП

**ТАБЛИЦА СООТВЕТСТВИЯ**

**Запрос предложений №2938-25/ЗП**

**Раздел 1. Исходные данные**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | НАИМЕНОВАНИЕ ПАРАМЕТРА  (ХАРАКТЕРИСТИКИ) | ДЕТАЛИЗАЦИЯ |
| **1** | **2** | **3** |
| 1.1. | Заказчик | СООО «Мобильные ТелеСистемы» |
| 1.2. | ПО | Программное обеспечение «Мобильное приложение «Мой МТС СНГ vBY.1.0», установленное в настоящий момент у Заказчика и состоящее из следующих взаимосвязанных компонентов:   |  |  | | --- | --- | | Мобильное приложение Android | Kotlin | | Мобильное приложение iOS | Swift | | Publisher сообщений | Cpp | | Consumer (backend, integration) | Python 3.x | | CMS | PHP | | Pusher | Go | | Брокер сообщение | RabbitMQ | | DB cache | Redis | | DB cms | MySQL | | DB crm | Oracle | |
| 1.3 | Иная информация о ПО | Подробное описание и характеристики приложения «Мой МТС СНГ vBY.1.0» могут быть предоставлены для ознакомления Участнику по его письменному запросу, после заключения с Заказчиком соглашения о конфиденциальности. |

**Раздел 2. Требования к технической поддержке**

| № п/п | ТРЕБОВАНИЯ СООО «МОБИЛЬНЫЕ ТЕЛЕСИСТЕМЫ» | ПРИОРИТЕТ ТРЕБОВАНИЙ | Заявление о соответствии указать «Соответствует» или «Не соответствует» | Комментарии участника |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.1. | Техническая поддержка ПО должна включать в себя следующие обязательства Участника: |  |  |  |
| 2.1.1. | устранение выявляемых дефектов и недостатков ПО (решение инцидентов); | Обязательно |  |  |
| 2.1.2. | предоставление и инсталляция по согласованию с Заказчиком обновлённых версий и патчей с дополнительной функциональностью или устранением ошибок и сбоев; | Обязательно |  |  |
| 2.1.3. | обеспечение совместимости новых версий с ранее инсталлированными, а также с реализованными интеграциями; | Обязательно |  |  |
| 2.1.4. | обеспечение функциональности ПО на новых версиях операционных систем Android и iOS, регулярно выпускаемых их разработчиками, или приведением в соответствие обновлённым требованиям Apple App Store и Google Play; | Обязательно |  |  |
| 2.1.5. | осуществление консультаций и рекомендаций относительно:   * функционально-технических возможностей ПО, * документации по эксплуатации, * диагностики неисправностей, * проведения восстановительных работ, * эксплуатации ПО и входящих в него технических решений, * процедур по техническому обслуживанию ПО, конфигурированию, администрированию и настройке ПО и др.; | Обязательно |  |  |
| 2.2. | В отношении технической поддержки применяются следующие определения:   * время доступности — период времени, в течение которого осуществляется получение Участником запросов Заказчика в рамках технической поддержки; * время реагирования — период времени, в течение которого осуществляется принятие в работу Участником запросов, полученных от Заказчика в рамках технической поддержки; * временное решение — предварительное решение в рамках технической поддержки, обеспечивающее функционирование ПО без признаков ситуации, вызвавшей запрос соответствующего приоритета, но не гарантирующее выявления причин её возникновения, предоставляемое для устранения или снижения степени влияния проблемы на режим работы ПО; * полное решение — устранение Участником негативного воздействия инцидента в рамках гарантийной/постгарантийной поддержки, действующее на постоянной основе. | Информационно |  |  |
| 2.3. | Требования в отношении времени и сроков оказания услуг: |  |  |  |
| 2.3.1. | инцидентов с приоритетом «Критичный» (полная неработоспособность решения или неработоспособность бизнес-критичной функциональности):   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Время доступности** | **Время реагирования** | **Выработка временного решения** | **Выработка постоянного решения** | | 24 часа х 7 дней в неделю | 30 рабочих минут | до 2 рабочих часов | до 10 календарных дней | | Обязательно |  |  |
| 2.3.2. | инцидентов с приоритетом «Высокий» (серьёзные ограничения функциональности, потеря возможности управления, потеря статистических данных):   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Время доступности** | **Время реагирования** | **Выработка временного решения** | **Выработка постоянного решения** | | 8 часов х 5 дней в неделю (рабочее время) | 2 рабочих часа | до 2 рабочих дней | до 20 календарных дней | | Обязательно |  |  |
| 2.3.3. | инцидентов с приоритетом «Средний» (незначительная проблема, частичная потеря функциональности, сбои, требующие привлечения дополнительных ресурсов для поддержания функциональности):   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Время доступности** | **Время реагирования** | **Выработка временного решения** | **Выработка постоянного решения** | | 8 часов х 5 дней в неделю (рабочее время) | 1 рабочий день | До 10 календарных дней | до 30 календарных дней | | Обязательно |  |  |
| 2.3.4. | инцидентов с приоритетом «Низкий» (общий вопрос, не относящийся к инцидентам с приоритетами «Критический», «Высокий» и «Средний»):   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Время доступности** | **Время реагирования** | **Выработка  временного решения** | **Выработка постоянного решения** | | 8 часов х 5 дней в неделю (рабочее время) | 1 рабочий день | до 20 календарных дней | до 30 календарных дней | | Обязательно |  |  |
| 2.3.5. | консультаций (запросов относительно функционально-технических возможностей решения, рекомендаций по эксплуатации решения, процедур по техническому обслуживанию решения, конфигурированию и настройке решения и др.):   * время доступности: 8 часов х 5 дней в неделю (рабочее время); * ответ: до 3 календарных дней. | Обязательно |  |  |
| 2.3.6. | Участник вправе предоставить своё предложение по времени доступности, времени реагирования, срокам временного и полного решения, отличное от настоящих требований, в случае если оно не ухудшает условия, предусмотренные настоящими требованиями. | Информационно |  |  |
| 2.4. | Рабочее время — период времени с понедельника по пятницу общей продолжительностью не менее 9 часов, с временем начала не позднее 10:00 и временем окончания не ранее 17:30 по минскому времени, дни кроме выходных и праздников. | Обязательно |  |  |
| 2.5. | Приём и обработка обращений в рамках технической поддержки должны производиться без ограничения по количеству обращений или количеству затраченных человеко-часов. | Обязательно |  |  |
| 2.6. | Заказчик и Участник могут инициировать расширение (изменение) функциональности ПО путём его модификации, в случае обнаружения некорректности в его работе или в случае обнаружения несоответствия функциональности заявленным требованиям. В случае модификации (изменений) ПО у Заказчика автоматически возникает право пользования модифицированным ПО, не требующее дополнительной оплаты. | Обязательно |  |  |
| 2.7. | Техническая поддержка должна быть доступна по обращению следующими способами по выбору заказчика: |  |  |  |
| 2.7.1. | система регистрации запросов Helpdesk/BPMSoft либо иная система, внедрённая у Заказчика; | Обязательно |  |  |
| 2.7.2. | адрес электронной почты Исполнителя; | Обязательно |  |  |
| 2.7.3. | телефонный номер Исполнителя для обращений по инцидентам приоритета «Критичный». | Обязательно |  |  |
| 2.8. | Инциденты и запросы всех приоритетов оформляются и передаются Заказчиком Исполнителю в электронном виде. Для оперативности решения проблем инциденты с приоритетом «Критичный» допускается оформлять по телефону с последующим оформлением обращения в электронном виде. | Обязательно |  |  |
| 2.9. | Каждому инциденту и запросу на консультацию, направленному Заказчиком согласно пп.2.3.1-2.3.5 настоящей таблицы соответствия, должен быть присвоен уникальный номер, соответствующий приоритет, указываются дата и точное время возникновения проблемы. Приоритет инцидента Заказчик определяет самостоятельно в соответствии со степенью важности возникшей проблемы. | Обязательно |  |  |
| 2.10. | Ответственность: |  |  |  |
| 2.10.1. | В случае несоблюдения Исполнителем времени реагирования на заявки Заказчика, времени предоставления временного решения, времени предоставления полного решения в сроки согласно в пп.2.3.1 – 2.3.5. настоящей таблицы соответствия, Заказчик может требовать уплаты пени в соответствии с положениями, изложенными ниже. Пени начисляются от общей стоимости Договора за каждый час просрочки времени реагирования и/или за каждый день просрочки предоставления временного решения, и/или за каждый день просрочки предоставления постоянного решения, в следующем размере   |  |  | | --- | --- | | **Приоритет обращения** | **Сумма пени** | | Критический | 1% от общей стоимости Контракта | | Высокий | 0,5% от общей стоимости Контракта | | Средний | 0,1% от общей стоимости Контракта | | Низкий | 0,05% от общей стоимости Контракта. | | Обязательно |  |  |
| 2.10.2. | Сумма штрафных санкций, предусмотренных настоящим пунктом, в отчетном периоде не должна превышать 15% от стоимости работ (услуг) за этот Отчетный период. | Обязательно |  |  |
| 2.10.3. | Для целей настоящего пункта просрочка на время от 50 минут до 60 минут приравнивается к часу просрочки. | Обязательно |  |  |

**Раздел 3. Требования к срокам действия договора**

| № п/п | ТРЕБОВАНИЯ СООО «МОБИЛЬНЫЕ ТЕЛЕСИСТЕМЫ» | ПРИОРИТЕТ ТРЕБОВАНИЙ | Заявление о соответствии указать «Соответствует» или «Не соответствует» | Комментарии участника |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.1. | Срок технической поддержки — 12 месяцев с момента заключения договора. Дата начала оказания услуг не ранее 01.03.2026 | Обязательно |  |  |
| 3.2. | Заказчик вправе по собственной инициативе расторгнуть договор до истечения его срока действия, предупредив об этом Исполнителя за 30 дней до планируемой даты расторжения договора | Обязательно |  |  |

**Раздел 4. Квалификационные требования к участникам**

| № п/п | ТРЕБОВАНИЯ СООО «МОБИЛЬНЫЕ ТЕЛЕСИСТЕМЫ» | ПРИОРИТЕТ ТРЕБОВАНИЙ | Заявление о соответствии указать «Соответствует» или «Не соответствует» | Комментарии участника |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.1. | Участник должен иметь опыт работы с телекоммуникационными операторами или банками, имеющими клиентскую базу от 2 млн абонентов, на протяжении не менее 2 лет. В подтверждение данного опыта Участник должен предоставить краткое описание не менее 1 продукта, успешно выполненного в течение последних 5 лет, с отзывами и контактами заказчиков. | Обязательно |  |  |
| 4.2. | Участник должен иметь опыт не менее 2-х лет в оказании услуг технической поддержки высоконагруженных мобильных приложений, разработанных для операционных систем Android и iOS и состоящих из клиентской (Frontend) и серверной (Backend) частей. Высоконагруженным является приложение с суммарным количеством загрузок/установок из App Store и Google Play не менее 1000000 и ежемесячным количеством активных пользователей не менее 700000. В подтверждение данного опыта Участник должен предоставить краткое описание не менее 2-х продуктов, в отношении которых он оказывал услуги технической поддержки на протяжении последних 36 месяцев, с отзывами и контактами заказчиков. | Обязательно |  |  |
| 4.3. | Участник должен на дату подачи предложения:   * иметь в штате не менее двух работников, обладающих навыками разработки мобильных приложений для ОС Android на языке Kotlin, либо: * состоять в договорных отношениях с подрядчиком, имеющим в своём штате не менее двух таких работников. | Обязательно |  |  |
| 4.4. | Участник должен на дату подачи предложения:   * иметь в штате не менее двух работников, обладающих навыками разработки мобильных приложений для ОС iOS на языке Swift, либо: * состоять в договорных отношениях с подрядчиком, имеющим в своём штате не менее двух таких работников. | Обязательно |  |  |
| 4.5. | Участник должен на дату подачи предложения:   * иметь в штате не менее двух работников, обладающих навыками разработки ПО на языке C++, либо: * состоять в договорных отношениях с подрядчиком, имеющим в своём штате не менее двух таких работников. | Обязательно |  |  |
| 4.6. | Участник должен на дату подачи предложения:   * иметь в штате не менее двух работников, обладающих навыками разработки программного обеспечения с применением PHP и баз данных MySQL, либо: * состоять в договорных отношениях с подрядчиком, имеющим в своём штате не менее двух таких работников. | Обязательно |  |  |
| 4.7. | Участник должен на дату подачи предложения:   * иметь в штате не менее двух работников, обладающих навыками разработки компонентов Consumer (backend, integration) на языке Python 3.x, либо: * состоять в договорных отношениях с подрядчиком, имеющим в своём штате не менее двух таких работников. | Обязательно |  |  |
| 4.8. | Участник должен на дату подачи предложения:   * иметь в штате не менее двух работников, обладающих навыками разработки компонентов с использованием ЯП * Go, либо: * состоять в договорных отношениях с подрядчиком, имеющим в своём штате не менее двух таких работников. | Обязательно |  |  |
| 4.9. | Участник должен на дату подачи предложения:   * иметь в штате не менее двух работников, обладающих навыками администрирования компонентов RabbitMQ и Redis, либо: * состоять в договорных отношениях с подрядчиком, имеющим в своём штате не менее двух таких работников. | Обязательно |  |  |
| 4.10. | Участник должен на дату подачи предложения:   * иметь в штате не менее двух работников, обладающих навыками системной аналитики мобильных приложений для Android и iOS, реализованных с применением взаимосвязанных клиентской (front-end) и серверной (back-end) частей, либо: * состоять в договорных отношениях с подрядчиком, имеющим в своём штате не менее двух таких работников. | Обязательно |  |  |
| 4.11. | Участник должен на дату подачи предложения:   * иметь в штате не менее двух работников, обладающих навыками тестирования мобильных приложений для Android и iOS, реализованных с применением взаимосвязанных клиентской (front-end) и серверной (back-end) частей, либо: * состоять в договорных отношениях с подрядчиком, имеющим в своём штате не менее двух таких работников. | Обязательно |  |  |
| 4.12. | Участник должен предоставить подтверждение квалификации своих работников (либо, в случае взаимодействия с подрядчиком – документальное подтверждение такого взаимодействия), перечисленных в пп. 4.3 – 4.11 настоящей Таблицы соответствия. Таким подтверждением могут являться: сертификат или свидетельство о прохождении работником соответствующего обучения; договор, заключенный между Участником и его подрядчиком; иные способы, которые позволят Заказчику получить исчерпывающие сведения о квалификации работника Участника. | Обязательно |  |  |

**Раздел 5. Прочие требования**

| № п/п | ТРЕБОВАНИЯ СООО «МОБИЛЬНЫЕ ТЕЛЕСИСТЕМЫ» | ПРИОРИТЕТ ТРЕБОВАНИЙ | Заявление о соответствии указать «Соответствует» или «Не соответствует» | Комментарии участника |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 5.1. | Исполнитель передаёт все исходные коды всего ПО, модифицированного в рамках технической поддержки, в течение 7 (семи) рабочих дней с момента поступления соответствующего запроса со стороны Заказчика | Обязательно |  |  |
| 5.2. | В рамках технической поддержки Заказчик предусматривает возможность выполнения Участником работ по доработке ПО в объёме не более 2000 (двух тысяч) человеко-часов. Участник должен указать в опциональной части коммерческого предложения и Таблице цен усреднённую стоимость одного человеко-часа (стоимость остается неизменной в течение всего срока оказания услуг технической поддержки). Решение о целесообразности выкупа опциональной части предложения принимает Заказчик | Обязательно |  |  |

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