Открытое акционерное общество «Паритетбанк»

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНОПротокол заседания комиссии по закупкамОАО «Паритетбанк» № \_\_\_\_\_«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г. |

**КОНКУРСНЫЕ ДОКУМЕНТЫ**

**по открытому конкурсу № 27-01-05/16 за 2023 год**

на закупку услуг по технической поддержке и

сопровождению программного обеспечения

г. Минск

2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

I. ПРИГЛАШЕНИЕ К УЧАСТИЮ

II. ПРЕДМЕТ ЗАКУПКИ

III. ИНСТРУКЦИИ УЧАСТНИКАМ

IV. ФОРМА ПРЕДЛОЖЕНИЯ

РАЗДЕЛ I

ПРИГЛАШЕНИЕ К УЧАСТИЮ

Приглашение к участию размещается в открытом доступе в информационной системе «Тендеры» на сайте информационного республиканского унитарного предприятия «Национальный центр маркетинга и конъюнктуры цен» (далее – ИС «Тендеры») и на корпоративном сайте ОАО «Паритетбанк» (далее – Банк, заказчик).

РАЗДЕЛ II

ПРЕДМЕТ ЗАКУПКИ

1. В соответствии с бюджетом ОАО «Паритетбанк» на 2023 год предметом закупки является:

услуги по технической поддержке и сопровождению программного обеспечения (далее Услуги) в соответствии с Приложением №1 и Приложением №2 к настоящим конкурсным документам.

2. Объем предмета закупки: 1 Услуга.

3. Срок оказания Услуг: 12 месяцев с даты заключения договора.

4. Условия оплаты: ежемесячно на основания акта сдачи-приемки оказанных Услуг.

5. Иные условия: стоимость Услуг не должна изменяться в сторону увеличения в течение всего срока действия договора.

РАЗДЕЛ III

ИНСТРУКЦИИ УЧАСТНИКАМ КОНКУРСА

1. Требования к Участникам конкурса

Участвовать в конкурсе могут производители и поставщики, удовлетворяющие требованиям конкурсных документов. Предложения иных участников не будут допущены к участию в конкурсе и будут возвращены представившим их Участникам.

2. Ознакомление и получение документации

Заинтересованные в участии в конкурсе организации и физические лица, включая индивидуальных предпринимателей, вправе изучить документацию, не приобретая ее, и получить дополнительную информацию у следующих контактных лиц:

- по предмету закупки: Дорошко Владимир Анатольевич, +375 17 311 44 01;

- по процедуре закупки: Кузьменкова Алла Владимировна, +375 17 311 44 34;

- электронная почта процедуры закупки: dpirib@paritetbank.by.

3. Разъяснение документации о закупке

Участник вправе письменно обратиться к Банку с запросом о разъяснении документации о закупке, но не позднее, чем за три рабочих дня до дня истечения срока для подготовки и подачи предложений на участие в конкурсе. При пропуске Участником указанного срока Банк вправе не отвечать на такой запрос Участника.

Не позднее чем за один рабочий день до дня истечения срока для подготовки и подачи предложений на участие в конкурсе письменный ответ на своевременно поступивший запрос, связанный с разъяснением документации о закупке, будет направлен направившему запрос Участнику.

4. Изменения и (или) дополнения документации о закупке

4.1. До 08.06.2023 могут быть изданы изменения и (или) дополнения к документации о закупке.

4.2. В случае издания изменений и (или) дополнений к документации о закупке Банк может продлить окончательный срок представления конкурсных предложений (в период до его истечения).

В случае если изменения и (или) дополнения в приглашение к участию в настоящем конкурсе и (или) настоящие конкурсные документы будут внесены в течение второй половины срока, установленного для подготовки и подачи предложений на участие в процедуре закупки, срок для подготовки и подачи конкурсных предложений продлевается так, чтобы со дня размещения в открытом доступе в ИС «Тендеры», на сайте Банка данных изменений (или) дополнений до даты окончания срока, установленного для подготовки и подачи предложений на участие в процедуре закупки, такой срок составлял половину первоначального срока, если более поздний срок не будет установлен Банком.

5. Официальный язык и обмен документами и сведениями

5.1. Конкурсное предложение, подготовленное Участником, а также вся корреспонденция и документация, связанные с этим предложением, должны быть написаны на русском или белорусском языке. Документы могут быть представлены на другом языке при условии, что они будут сопровождаться нотариально заверенным их точным переводом на русский или белорусский язык. В этом случае преимущество будет иметь переведенная версия. Документы, исполненные за рубежом, принимаются при наличии их легализации или проставления апостиля, если иное не установлено международным договором Республики Беларусь.

5.2. Обмен документами и сведениями между Банком и Участниками может осуществляться посредством почты, электронного документа и других способов.

5.3. Участник несет все расходы, связанные с подготовкой и подачей своего конкурсного предложения. Банк не отвечает и не несет ответственности за эти расходы независимо от хода проведения и результатов конкурса.

6. Оценка данных Участников

6.1. Оценка данных Участников будет проведена на стадии до оценки конкурсных предложений после вскрытия конвертов с конкурсными предложениями.

6.2. Оценка данных Участников будет осуществляться отдельно от оценки конкурсных предложений на предмет:

- правильного и полного оформления документов, представленных в соответствии с требованиями документации;

- соответствия конкурсного предложения Участника требованиям конкурсной документации.

6.3. Участник, не соответствующий требованиям конкурсных документов, отказавшийся подтвердить или не подтвердивший свои данные, будет отстранен от дальнейшего участия в конкурсе, а его конкурсное предложение – отклонено.

6.4. В соответствии с требованиями к деловой репутации и финансовому положению Участник должен представить:

6.4.1. копию свидетельства о государственной регистрации субъекта хозяйствования (для Участника-нерезидента – выписка из торгового реестра страны его местонахождения);

6.4.2. копию УставаУчастника со всеми изменениями и дополнениями;

6.4.3. анкету потенциального контрагента согласно утвержденной формы в двух вариантах (обязательно):

- заполненная и подписанная анкета включается в пакет конкурсного предложения;

- заполненная анкета в виде файла формата excel (не распечатывается и не подписывается) отсылается на адрес электронной почты pkb@paritetbank.by.

Форма анкеты находится в открытом доступе на корпоративном сайте Банка в специальном разделе «Закупки» по адресу <http://www.paritetbank.by/about/tender/>;

6.4.4. Заполненное и подписанное руководителем организации и главным бухгалтером согласие на предоставление сведений из информационных ресурсов Министерства внутренних дел Республики Беларусь по форме согласно Приложению №3.

6.5. Требования к техническим возможностям, в соответствии с которыми Участник представляет необходимые документы:

6.5.1. предоставление документов (копий договоров, соглашений об обучении, сертификатов и т.п.), подтверждающих наличие у Участника в штате не менее 2 (двух) сертифицированных или прошедших обучение (тестирование) специалистов по программному обеспечению VMware;

6.5.4. предоставление информации о положительном опыте оказания Услуг, аналогичных процедуре закупки, или услуг смежного характера (например, по внедрению), за последние три календарных года. В качестве подтверждения могут быть представлены:

- перечень заключенных и исполненных договоров с указанием номера и даты договора, наименования контрагента, предмета договора, периода оказания услуг;

- положительные отзывы в количестве не менее 2 (двух) от сторонних по отношению к Участнику организаций об успешном опыте участника оказания услуг или услуг смежного характера (например, по внедрению) (отзыв должен иметь исходящий номер и дату).

7. Оформление конкурсного предложения

7.1. Участник конкурса в соответствии с разделом IV настоящих конкурсных документов «Форма конкурсного Предложения» готовит 1 (один) оригинал конкурсного предложения.

7.2. Оригинал конкурсного предложения должен быть отпечатан или написан и подписан Участником конкурса или лицом (лицами), имеющим(и) соответствующие полномочия. Указанные полномочия должны подтверждаться доверенностью, представленной в оригинале или в виде заверенной в установленном порядке копией, либо иным документом, приложенным к конкурсному предложению.

7.3. Все страницы предложения, включая спецификацию, должны быть завизированы лицом или лицами, уполномоченными на подписание конкурсного предложения. Страницы остальных прилагаемых документов допускается не визировать.

7.4. В конкурсном предложении не должно быть никаких вставок между строк, подтирок или приписок, за исключением необходимых исправлений ошибок, сделанных Участником конкурса. Такие исправления должны быть подписаны лицом или лицами, подписывающими конкурсное предложение или уполномоченными на это.

7.5. Участники конкурса должны запечатать оригинал конкурсного предложения в конверт.

Конверт подписывается следующим образом:

«На открытый конкурс N 27-01-05/16 за 2023 год по закупке услуг по технической поддержке и сопровождению программного обеспечения. Не вскрывать до начала процедуры вскрытия конвертов с конкурсными предложениями!»

Куда: ул. Киселева 61А, кабинет 205, 220002, г. Минск.

Кому: ОАО «Паритетбанк».

На конверте необходимо указать название, адрес Участника, адрес электронной почты.

По вопросам подачи конвертов контактный тел. (17) 311-43-40.

7.6. Если конверт не опечатан и не помечен в соответствии с требованиями подпункта 7.5 пункта 7 раздела «Инструкции участникам конкурса» настоящих конкурсных документов, Банк не несет ответственности в случае вскрытия конверта раньше срока и (или) неучастия предложения в конкурсе.

8. Порядок формирования цены конкурсного предложения.

8.1. Валюта, в которой должна быть выражена цена конкурсного предложения - белорусский рубль (BYN).

8.2. Наименование валюты, используемой для оценки конкурсных предложений - белорусский рубль (BYN).

8.3. В стоимость предложения должны быть включены все предусмотренные законодательством налоги, сборы, пошлины и платежи, а также иные расходы, связанные с оказанием услуг.

8.4. Цена конкурсного предложения должна оставаться неизменной в течение срока действия конкурсного предложения (до процедуры переговоров).

9. Срок действия конкурсного предложения

9.1. Срок действия конкурсного предложения должен быть не менее 90 календарных дней с даты подачи предложения. Конкурсное предложение, имеющее более короткий срок действия, будет отклонено как не отвечающее требованиям конкурсных документов.

9.2. При необходимости не позднее чем за пять календарных дней до истечения срока действия конкурсного предложения Банк может предложить Участнику продлить срок действия его предложения.

Участник имеет право отклонить данное предложение. Срок действия его конкурсного предложения в этом случае заканчивается в первоначально установленный срок.

10. Подача, отзыв и изменение конкурсного предложения

10.1. Конкурсное предложение должно быть представлено по адресу и в сроки, указанные в конкурсном приглашении. В случае изменения этих сроков все Участники будут уведомлены.

10.2. Конверты с конкурсными предложениями регистрируются в журнале в порядке их поступления.

10.3. Участник не вправе представлять альтернативные конкурсные предложения.

10.4. Все конкурсные предложения, полученные после 15:00 08.06.2023 (если иная дата не определена в соответствии с настоящими конкурсными документами) будут возвращены Участникам невскрытыми.

11. Изменение и отзыв конкурсного предложения

11.1. Участник вправе изменить или отозвать свое конкурсное предложение до 15:00 08.06.2023.

11.2. После указанного срока не допускается внесение изменений по существу конкурсного предложения, за исключением изменений по снижению цены конкурсного предложения выбранного Участника в результате проведенных переговоров между этим Участником и Банком.

12. Вскрытие конвертов с конкурсными предложениями

12.1. Конверты с конкурсными предложениями будут вскрыты комиссией по закупкам Банка в 08:45 09.06.2023 по следующему адресу: ул. Киселева, 61А, г. Минск, кабинет 312.

12.2. Все Участники, представившие конкурсные предложения в установленные сроки, или их представители вправе присутствовать при вскрытии конвертов с конкурсными предложениями.

12.3. Копии протокола заседания комиссии по закупкам Банка в части сведений о процедуре вскрытия конвертов с конкурсными предложениями будут направлены отсутствовавшим Участникам по их письменному запросу в течение трех рабочих дней со дня поступления запроса.

13. Рассмотрение конкурсных предложений

13.1. Рассмотрению на соответствие требованиям конкурсных документов подлежат конкурсные предложения, прошедшие процедуру вскрытия конвертов с конкурсными предложениями.

13.2. Комиссия по закупкам Банка может предложить Участникам дать разъяснения по представленным ими конкурсным предложениям.

13.3. В случае выявления несоответствий конкурсного предложения требованиям документации о закупке Банк уведомит об этом Участника, представившего такое конкурсное предложение, и предложит ему внести соответствующие изменения в течение определенного срока.

13.4. Допускается внесение следующих изменений в части:

- документов и сведений, о которых указано в подпункте 6.4, подпункте 6.5 раздела «Инструкции участникам конкурса» настоящих конкурсных документов;

- исправления арифметических и иных ошибок (несоответствий), выявленных при рассмотрении конкурсного предложения, допускается с согласия конкурсной комиссии и с согласия или по просьбе Участника (за исключением исправления цены товара).

13.5. Конкурсное предложение рассматривается комиссией по закупкам Банка как отвечающее требованиям конкурсных документов, если оно содержит несущественные (по решению комиссии по закупкам Банка) ошибки или неточности, устранение которых не повлияет на суть конкурсного предложения, в том числе на его цену, либо очевидные арифметические ошибки и такие ошибки или неточности устранены участником с его согласия или по его просьбе.

14. Отклонение конкурсных предложений

14.1. Конкурсное предложение может быть отклонено по решению комиссии по закупкам Банка, если:

* + 1. оно не отвечает требованиям конкурсных документов;
		2. Участник, представивший его:
* включен в реестр поставщиков (подрядчиков, исполнителей), временно не допускаемых к закупкам, в список поставщиков (подрядчиков, исполнителей), временно не допускаемых к участию в процедурах государственных закупок;
* является лицом, включенным в перечень организаций и индивидуальных предпринимателей, в отношении которых Департаментом финансовых расследований Комитета государственного контроля составлено заключение об установлении оснований, влекущих корректировку налоговой базы и (или) суммы подлежащего уплате (зачету, возврату) налога (сбора);
* является субъектом предпринимательской деятельности, включенным в реестр коммерческих организаций и индивидуальных предпринимателей с повышенным риском совершения правонарушений в экономической сфере;
* находится в процессе ликвидации, реорганизации, находится в стадии прекращения деятельности или признан в установленном законодательными актами порядке экономически несостоятельным (банкротом);
* представил недостоверную информацию о себе;
* отказался внести в него изменения и исправить выявленные в нем ошибки или неточности;
* не представил либо представил неполную (неточную) информацию, касающуюся квалификационных данных, и отказался представить соответствующую информацию в приемлемые для Банка сроки;
* отказался подтвердить или не подтвердил свои квалификационные данные;
* по истечении окончательного срока представления конкурсных предложений представил новое конкурсное предложение; в этом случае будут отклонены оба конкурсных предложения;
* не соответствует требованиям, предъявляемым законодательством и локальными правовыми актами Банка, к Участнику конкурентной процедуры закупки и (или) контрагенту по договору, заключаемому по результатам конкурентной процедуры закупки;
* не представил, либо представил не полностью заполненную Анкету потенциального контрагента согласно утвержденной формы.

В случае отклонения предложения Участника по основаниям, указанным в настоящем пункте, Заказчик не несет ответственности в соответствии с законодательством.

14.2. Все конкурсные предложения отклоняются до выбора наилучшего из них:

* по причине невозможности финансирования, утраты необходимости приобретения товаров (работ, услуг), изменения предмета закупки и (или) требований к квалификационным данным Участников процедуры закупки;
* если все конкурсные предложения содержат невыгодные условия для Заказчика.

14.3. Уведомление Участнику(ам), конкурсное(ые) предложение(я) которого(ых) отклонено(ы), с указанием причины отклонения будет направлено в течение трех рабочих дней после принятия решения с указанием причины отклонения.

14.4. По решению комиссии по закупкам настоящая процедура закупки может быть отменена на любом ее этапе (до заключения договора) в следующих случаях:

- отсутствия финансирования;

- утраты необходимости приобретения товаров (работ, услуг);

- изменения предмета закупки и (или) требований к квалификационным данным участников процедуры закупки;

- в иных случаях по решению комиссии по закупкам.

При отмене процедуры закупки после вскрытия конвертов с конкурсными предложениями все Участники будут извещены в течение трех рабочих дней после принятия решения с указанием причины отмены процедуры. В иных случаях извещения могут не направляться.

15. Оценка конкурсных предложений и выбор поставщика

15.1. Оценка конкурсных предложений будет проведена в том случае, если два и более конкурсных предложения, соответствуют требованиям конкурсных документов.

15.2. Оценка конкурсных предложений будет проводиться комиссией по закупкам Банка в соответствии со следующим критерием:

общая стоимость Услуг за весь срок оказания Услуг (цена предложения).

Способ оценки: наименьшая цена предложения.

15.3. В результате оценки каждому конкурсному предложению присваивается порядковый номер (место) по степени выгодности для заключения договора. Первое место получает наиболее выгодное конкурсное предложение, а участник, представивший его, выбирается поставщиком.

В случае если в нескольких конкурсных предложениях содержатся одинаковые условия либо двум или более конкурсным предложениям в результате оценки присвоен порядковый номер 1 (первое место), то переговоры об улучшении представленных участниками конкурсных предложений проводятся с каждым из них. Если же по результатам переговоров ни один из них не выбран поставщиком (подрядчиком, исполнителем), то поставщиком (подрядчиком, исполнителем) из числа названных участников выбирается тот, конкурсное предложение, которого поступило ранее других предложений

15.4. Оценка конкурсных предложений будет осуществляться ОАО «Паритетбанк» без применения преференциальной поправки.

15.5. О результатах выбора Участника-победителя будет направлено соответствующее уведомление всем Участникам в течение 3 (трех) рабочих дней после принятия решения об этом.

16. Переговоры по улучшению конкурсного предложения

16.1. Комиссия по закупкам Банка проводит с Участниками, прошедшими квалификационный отбор, переговоры об улучшении представленных ими конкурсных предложений.

16.2. Для реализации такого предложения Банк направляет Участникам, прошедшим квалификационный отбор и предложения которых допущены к процедуре оценки конкурсных предложений, уведомление о проведении переговоров об улучшении поступивших конкурсных предложений, содержащее сведения о наименьшей цене таких предложений без указания сведений об участнике, которым предложена эта цена, а также о дате, времени и месте проведения переговоров.

16.3. Участники вправе не направлять своих представителей для участия в переговорах, а сообщить об улучшении своих конкурсных предложений посредством направления информации в виде, позволяющем определить ее достоверность и убедиться в ее получении в установленные для проведения переговоров сроки (почта, электронный документ, факсимильная связь и другие).

17. Заключение договора

17.1. Договор подлежит заключению с победителем в течение срока действия конкурсного предложения, не позднее 10 (десяти) рабочих дней от дня направления победителю указанного договора, подписанного со стороны Банка.

17.2. В случае отказа (уклонения) победителя от подписания договора, Банк заключает договор с Участником, занявшим второе место по результатам оценки предложений.

18. Извещение о результате конкурса

18.1. Всем Участникам конкурса (за исключением Участников, не прошедших квалификационный отбор) будут направлены письменные уведомления о результате конкурса не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента принятия решения о выборе победителя либо принятия решения об ином результате конкурса.

18.2. По решению комиссии по закупкам настоящая процедура закупки признается несостоявшейся в следующих случаях:

- поступило менее 2 (двух) предложений на участие в процедуре закупки;

- в результате отклонения предложений их останется менее двух;

- отклонены все предложения, в том числе как содержащие экономически невыгодные условия для Банка;

- в случае, если победитель процедуры закупки или иные участники процедуры закупки отказались от заключения договора;

- в иных случаях в соответствии с документацией о закупке.

19. Обжалование

9.1. В случае нарушения порядка проведения конкурса Участник имеет право на обжалование в порядке, установленном действующим законодательством.

9.2. Все расходы по подготовке документов, получению лицензий и сертификатов для предоставления предложения и т.п. являются расходами Участника и Банком не компенсируются.

РАЗДЕЛ IV

ФОРМА КОНКУРСНОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ

ОАО «Паритетбанк»

ул. Киселева 61А, 220002, г. Минск

Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Открытый конкурс N 27-01-05/\_\_ за 2023 год

Изучив документацию к конкурсу N 27-01-05/\_\_ за 2023 год, получение которых настоящим удостоверяется, направляем конкурсное предложение для участия в конкурсе на условиях, изложенных в документации о закупке.

1. Сведения о себе и своих данных:

1.1. полное наименование и место нахождения Участника (с указанием страны регистрации);

1.2. банковские реквизиты Участника;

1.3. адрес электронной почты Участника;

1.4. указать сведения и перечислить прилагаемые документы, подтверждающие требования [пункта 6](#P830) раздела "Инструкции участникам конкурса" настоящей документации;

1.5. при необходимости указать дополнительные сведения.

2. К поставке предлагаются: «указать предмет закупки».

3. Срок оказания Услуг.

4. Условия оплаты.

5. Общая стоимость предмета закупки за полный срок оказания Услуг (указать валюту предложения):

6. Согласие Участника с условиями оказания Услуг в соответствии с Приложением №1.

7. Указать другие прилагаемые документы.

8. Настоящее предложение действительно до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

9. Ответственный исполнитель, его телефоны, адрес электронной почты.

Указать дату конкурсного предложения.

Документы, подтверждающие данные, на \_\_\_\_\_ л. в 1 экз.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (должность) (подпись)

 М.П.

Приложение №1

 Условия оказания Услуг

Услуги оказываются Заказчику на основании устных или письменных обращений (далее – заявок).

Оказание Услуг заключается в том, что специалисты службы поддержки Исполнителя по заявкам Заказчика:

- предоставляют рекомендации по эффективному использованию программного обеспечения;

- оказывают помощь в выборе правильных параметров конфигурации, в диагностике и решении проблем, идентификации дефектов программного обеспечения и поиску путей по их исправлению, при наличии такой возможности.

Состав работ:

- анализ инфраструктуры, подготовка образов для обновления, создание репозитория обновлений;

- работы по обновлению, включая миграцию на обновленные системы;

- проверка работоспособности виртуальной инфраструктуры, коррекция;

- решение инцидентов – конкретных возникающих проблем с продуктом и его использованием;

- технические консультации по вопросам эксплуатации и функциональности программных продуктов с учетом их версионности, помощь по переносу данных (миграции);

- предоставление ежемесячного отчета о состоянии виртуальной инфраструктуры и выдачи рекомендаций по обеспечению бесперебойной работы.

Требования к обслуживанию:

исполнитель должен обеспечить наличие и предоставить Заказчику информацию:

по следующим средствам коммуникации в рамках оказания услуг:

- доступ к информационно-сервисной системе (Service Desk);

- адрес электронной почты службы технической поддержки;

- номер телефона для экстренных обращений (hot-line).

Исполнитель должен обеспечить Заказчику доступность сервисной службы:

- для экстренных обращений по телефону в режиме 24x7, т.е. круглосуточно без выходных и перерывов;

- для иных категорий и плановых обращений в режиме 9х5, т.е. в рабочее время и по рабочим дням (из расчета пятидневной рабочей недели с выходными субботой и воскресеньем) согласно трудовому законодательству;

Прием и регистрация обращений в Service Desk осуществляется в режиме 24x7, т.е. круглосуточно без выходных и перерывов.

По умолчанию Услуги оказываются сотрудниками Исполнителя:

- с 8:30 до 17:30 по рабочим дням;

- с 00:00 до 24:00 7 дней в неделю в случае экстренных обращений.

Основной способ оказания услуг – удаленный.

В случае, если проблемы функционирования ИТ-системы не удалось решить путем консультаций технического персонала Заказчика в удаленном режиме, Исполнитель должен направить к Заказчику инженера технической поддержки для выполнения работ по восстановлению работоспособности.

Время реагирования Исполнителя на обращение Заказчика:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Уровенькритичности | 1:Критический | 2: Высокий | 3: Средний | 4: Низкий |
| Целевоевремяреагирования / время восстановления или предоставления решения | 1 ч / 4 ч | 4 ч / 8 ч | 1 р.дн. / 2 р.дн. | 1 р.дн. / 5 р.дн. |
| Описаниеуровнейкритичности | ИТ-система не работает.Продукт выходит изстроя, что влечет засобой полнуюостановку работы.Временные решениянедоступны. | Сбой в работеважных функций ИТ-системы.Работа продолжается, хоть и с существеннымиограничениям и доступно временноерешение. | Сбой в работенесущественных функций ИТ-системы.Продукт не работаетдолжным образом, что незначительноограничиваетвозможности.Доступно временноерешение. | Никак не сказываетсяна работе.Сюда относятсязапросы на получениедокументации и общей информации,запросы на улучшения Программногообеспечения или о доступности обновлений. |

Целевое время реагирования — это типичное время первоначального реагирования при обращении с запросами на поддержку.

Перед началом предоставления услуг в рамках договора на техническую поддержку и сопровождение программного обеспечения сервисного обслуживания и технической поддержки Исполнитель должен провести комплексный аудит виртуальной инфраструктуры Заказчика с целью определения ее актуального состояния и инвентаризации продуктов, подлежащих обслуживанию.

Приложение №2

Спецификация программного обеспечения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Кол-во |
| 1. | VMware Horizon 7 Standard: 100 Pack (CCU) | 3 |
| 2. | VMware vRealize Operations 8 Standard (Per CPU) | 32 |
| 3. | VMware vSphere 7 Enterprise Plus for 1 processor | 32 |
| 4. | VMware vCenter Server 7 Standard for vSphere 7(Per Instance) | 2 |
| 5. | VMware vCenter Server 7 Standard for Horizon 7 (Per Instance) | 1 |