Приложение №6

к Конкурсной документации № 154-15/09/17

# Требуемый перечень услуг

## Общие требования к предоставляемому сервису:

Поставщик услуг должен оказывать консультации по вопросам эксплуатации техники и программного обеспечения, а также проводить работы на территории Заказчика, включая:

* подбор конфигурации при необходимости внесения изменений,
* процедуры замены неисправных компонентов,
* консультации по сборочным и пуско-наладочным работам оборудования и программного обеспечения,
* проведение пусконаладочных работ оборудования СХД и приведение к стандартным настройкам согласно совместно разработанному техническому заданию;
* консультации по настройке и отладке работы оборудования и программного обеспечения,
* проверка корректности настроек и схем подключения и сопряжения с другими системами,
* проведение работ по восстановлению работоспособности после сбоев,
* сбор диагностик и анализ возникающих проблем,
* передача вопросов и проблем поставщику оборудования или программного обеспечения,
* предоставление новых версий микрокодов оборудования, программного обеспечения, операционных систем, обновлений к ним,
* проведение работ по установке микрокодов оборудования, программного обеспечения, операционных систем, обновлений к ним на все компоненты,
* анализ существующих сервисов на производительность, соответствие стандартам информационной безопасности, отказоустойчивость и внесение рекомендаций по их улучшению (обновлению),
* оперативное предоставление отчетов (в режиме on-line) о выполнении работ и действий по критичным инцидентам, влияющих на продуктивную работу Банка,
* способы оказания консультаций: по телефону, по электронной почте, на очных встречах.

## Требования к компании исполнителю:

Компания-исполнитель должна удовлетворять следующим требованиям:

* иметь статус партнера компании IBM в части оборудования и программного обеспечения не ниже уровня Gold или его аналога, если партнерская программа предполагает иную градацию,
* предоставлять техническую поддержку в режиме 24х7,
* иметь возможность моделировать проблемы, проводить тестирование конфигураций в собственных лабораторных условиях или на технических площадках поставщика оборудования и программного обеспечения,
* обеспечивать выезд специалиста на территорию Заказчика (количество и срочность вызовов определяется уровнем Договора поддержки) для решения возникающих проблем, устранения неисправностей, восстановления работоспособности, штатной технической и консультационной поддержки,
* наличие инженеров с актуальной сертификацией по каждому из направлений.

## Требуемый уровень SLA

| № п/п | Параметр обслуживания | Контролируемые параметры | Пороговые значения контролируемых параметров |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Режим предоставления консультаций по аппаратной и программной платформам, включая предоставление программного обеспечения | Период времени в течение суток | Круглосуточно (24х7), 7 дней в неделю, 365 дней в году  «некритично» – в течение 48 часов  «нормально» – в течение 8 часов  «критично» – в течение 60 минут |
| 2. | Режим предоставления услуг по техническому обслуживанию на площадках Заказчика | Период времени в течение суток | Круглосуточно (24х7), 7 дней в неделю, 365 дней в году  «некритично» – в течение 48 часов  «нормально» – в течение 8 часов  «критично» – в течение 4 часов |
| 3. | Режим предоставления услуг по восстановлению работоспособности после сбоя на площадках Заказчика | Период времени в течение суток | Круглосуточно (24х7), 7 дней в неделю, 365 дней в году  «некритично» – в течение 24 часов  «нормально» – в течение 8 часов  «критично» – в течение 4 часов |

## Сроки выполнения:

Срок оказания услуг по технической поддержке – 1 год.

# Контактная информация

Непосредственный исполнитель со стороны Банка – Паршин Василий Александрович, [parshin@tkbbank.ru](mailto:parshin@tkbbank.ru), +7 (495) 797-3200 доб. 1485 по текущему проекту для уточняющих вопросов.

По техническим вопросам – Слабов Григорий Сергеевич, [slabov\_gs@tkbbank.ru](mailto:slabov_gs@tkbbank.ru), +7 (495) 797-3200 доб. 1813.