

**ЗАО «Сбербанк-АСТ»**

Исх.24 /2014

08 сентября 2014 г.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ И ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПОРТАЛОВ НА ПЛАТФОРМЕ MICROSOFT SHAREPOINT**

## Предмет закупки

Услуги расширенной технической поддержки корпоративных информационных систем (далее по тексту – ИС) в период с 01.10.2014 по 30.09.2015 по согласованному SLA. Проект SLA предоставляется Участником в составе ТКП (технико-коммерческого предложения) по данной процедуре закупки.

Услуги относятся к следующим корпоративным информационным системам:

* Портал Совета Директоров Заказчика (ASP.Net, MS SharePoint 2010, Web Services, кастомизация 90%) – уровень SLA-1;
* Корпоративный портал Заказчика (MS SharePoint 2010, кастомизация 25%) – уровень SLA-2;
* Портал Банк Инвестиционных Проектов (MS SharePoint 2010, Web Services, SAP Afaria, кастомизация 90%, в опытно-промышленной эксплуатации) – уровень SLA-2.

Данные хранятся на отказоустойчивом Microsoft SQL кластере.

Далее совокупность данных систем именуется в документе Информационные системы (ИС).

Обязательные пункты SLA (услуги, предоставляемые Исполнителем в рамках Договора техподдержки):

* Консультирование пользователей программных комплексов связанных с ПО(программным обеспечением) Microsoft SharePoint по всем вопросам, касающимся эксплуатации этих программ, появляющихся нововведений;
* Консультирование администраторов и работников технической поддержки по всем вопросам, касающихся настройки системного программного обеспечения (СПО) для корректной работы ПО указанных информационных систем;
* Консультирование пользователей ИС;
* Обновление имеющейся пользовательской и административной документации в случае внесения изменений в ИС.
* Устранение обнаруженных дефектов в работе систем
* Доработки и настройки систем по запросу на изменение от Заказчика (согласно приложенной форме запроса на изменение).

Стандартное время оказания услуг - с 10:00 до 19:00 в рабочие дни.

По требованию Заказчика услуги могут оказываться в нерабочее время и в выходные дни.

В общем случае услуги предоставляются удалённо по электронной почте и телефону, однако в случае невозможности удалённого решения проблемы по требованию Клиента представитель Заказчика обязан прибыть в офис Клиента в г. Москва для оказания услуг.

При этом действуют следующие правила:

Выезд специалиста производится на основании предварительной заявки Заказчика. Представитель Исполнителя должен прибыть на место оказания услуг не позднее 2 часов со времени принятия заявки на выезд. По согласованию сторон для заявок низкого приоритета время прибытия может увеличено в большую сторону.

Услуги оказываются из расчёта обязательного ежемесячного минимального фиксированного объема услуг. Минимальный фиксированный объем услуг составляет 40 часов в месяц. В это количество входит обязательно оказание услуг в размере 8 часов на территории заказчика в одну субботу в месяц в заранее определённую дату.

Оказание услуг в выходные и праздничные дни оплачивается в двукратном размере по отношению к оплате услуг, оказанных в стандартное время.

В соответствии с вышеизложенными условиями, Участником в ТКП должна быть указана стоимость () общего минимального фиксированного объема услуг в год (включая НДС), рассчитанная по следующей формуле:

, где – почасовая ставка специалиста для оказания услуг в стандартное время.

**ВНИМАНИЯ!!! Исходя из стоимости почасовой ставки специалиста для оказания услуг в стандартное время 2500 руб. с НДС, а в выходной день 2х2500 руб. с НДС, начальная цена торгов составляет 1 440 000 руб., включая НДС.**

**ВНИМАНИЕ!!! Ставка специалистов Исполнителя для услуг, оказанных сверх минимального фиксированного объема, не может превышать ставку для услуг, оказанных в его составе.**

## Срок поставки

Победитель процедуры в случае решения о заключении с ним Договора на оказание услуг расширенной техподдержки корпоративных ИС Заказчика, обязан приступить к оказанию услуг не дожидаясь заключения Договора (с 01.10.2014г.).

## Условия оплаты

Оплата услуг ТП осуществляется поквартально, по факту оказания услуг.

## Адрес поставки/ выполнение работ/оказания услуг

г. Москва, ул. Моховая, д.13, стр.1.

## Технические требования:

Табл. 1 Уровни приоритетности (критичности) Проблем (Инцидентов)

| **Уровень проблемы** | **Характеристика инцидента** |
| --- | --- |
| 1 – Критично | ИС не работает в целом по одному из подразделений, либо не работают или работают некорректно его основные функции, что приводит к невозможности осуществления соответствующего бизнес-процесса. |
| 2 – Важно | Невозможность выполнения или некорректное выполнение отдельной функции ИС, влияющая на выполнение бизнес-процессов в целом. |
| 3 - Средне | Неправильная работа отдельных функций ИС, не влияющая на возможность выполнения бизнес-процессов. |
| 4 – Не важно | Ошибка ИС, не влияющая на выполнение ее функций, приведенных в эксплуатационной документации и не подпадающая под предыдущие уровни приоритетности проблем. |

Табл. 2 Временные показатели услуг по устранению инцидентов

| **Показатели** | **Время исполнения, раб. час:** | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1-Критично** | | | **2-Важно** | | | **3-Средне** | | | **4-Не важно** | | |
|  | **SLA-1** | **SLA-2** | **SLA-3** | **SLA-1** | **SLA-2** | **SLA-3** | **SLA-1** | **SLA-2** | **SLA-3** | **SLA-1** | **SLA-2** | **SLA-3** |
| Время ответа специалиста \* | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 8 | 4 | 8 | 16 |
| Время диагностики | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 6 | 2 | 4 | 8 | 16 | 24 | 48 |
| Время предоставления временного решения (в случае его возможности) \*\* | 1 | 2 | 4 | 3 | 5 | 10 | 4 | 8 | 16 | 16 | 32 | 64 |
| Время предоставления постоянного решения \*\*\* | 3 | 4 | 8 | 4 | 8 | 16 | 8 | 16 | 32 | 32 | 64 | 128 |

\* - Максимальный срок с момента направления представителями Заказчика Запроса, в течение которого представители Исполнителя подтвердят его получение, присвоив входящий номер, и приступят к оказанию услуги, указанной в Запросе.

\*\* - Временное Решение - Предварительное решение, обеспечивающее функционирование ИС без признаков ситуации, вызвавшей Запрос соответствующего приоритета, но не гарантирующие выявления причин ее возникновения. При Временном решении возможны некоторые ограничения функционирования, не оказывающие влияние на работоспособность в целом.

\*\*\* - Решение проблемы - Окончательное решение, устраняющее причину возникновения проблемы. Позволяет ПО функционировать без каких-либо ограничений, исключает вероятность повторного возникновения проблемы.

Табл. 3 Временные показатели услуг по работе с запросами

| **Показатели** | **Время исполнения, раб. час:** | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1-Критично** | | | **2-Важно** | | | **3-Средне** | | | **4-Не важно** | | |
|  | **SLA-1** | **SLA-2** | **SLA-3** | **SLA-1** | **SLA-2** | **SLA-3** | **SLA-1** | **SLA-2** | **SLA-3** | **SLA-1** | **SLA-2** | **SLA-3** |
| Время ответа специалиста | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 12 | 24 | 48 | 12 | 24 | 48 |
| Время диагностики | 2 | 4 | 8 | 4 | 8 | 16 | 40 | 80 | 120 | 80 | 120 | 200 |
| Время предоставления временного решения (в случае его возможности) | 4 | 8 | 16 | 4 | 8 | 16 | 80 | 120 | 160 | 120 | 160 | 320 |
| Время предоставления постоянного решения | 8 | 16 | 32 | 16 | 32 | 64 | 120 | 160 | 320 | 160 | 320 | 480 |
| Выполнение запросов на обслуживание пользователей | 4 | | | 8 | | | 16 | | | 64 | | |

Запросы на доработку выполняются в рамках отдельного согласованного плана работ.

Выполнение регламентных работ производится в соответствии с отдельным графиком работ.

## Обязательные требования к Участнику:

* Компания должна являться участником партнерской программы Microsoft Partner Network, в том числе иметь компетенцию Collaboration уровня Silver, и предоставить копии подтверждающих документов.
* Компания-участник должна предоставить справку о составе проектной команды (не менее 2-х человек), предлагаемой Участником для реализации проекта с указанием квалификации (CV должен быть приложен), ролей, функциональных обязанностей в рамках проектной группы, опыта работы c технологиями ASP.Net, MS SharePoint 2010, Web Services, MS SQLServer, а также сведений о прохождении участниками проектной команды обучения по сертифицированным курсам и наличию сертификатов по ПО Microsoft SharePoint и Microsoft SQL Server (копии должны быть приложены) по прилагаемой форме:

|  |  |
| --- | --- |
| **Сведения о проектной команде** | |
| Ф.И.О. Исполнителя |  |
| Образование |  |
| Программа обучения и наименование сертифицированного курса обучения или наименование полученного сертификата |  |
| Опыт участия в аналогичных по характеру и объему проектах с указанием наименования проекта, роли Исполнителя и описанием функциональных обязанностей |  |
| Роль и функциональные обязанности Исполнителя в проекте Заказчика |  |

* Участники проектной команды обязательно должны иметь и предоставить копии сертификатов по ПО Microsoft SharePoint и Microsoft SQL Server или свидетельств о прохождении сертифицированных курсов по указанным продуктам.
* Иные документы, которые, по мнению Участника, подтверждают его соответствие установленным требованиям, с соответствующими комментариями, разъясняющими цель представления этих документов.
* Все указанные документы прилагаются Участником к Предложению.
* Все указанные документы предоставляются участниками в копиях, заверенных подписью уполномоченного лица и печатью организации. В случае не предоставления указанных документов, организация к участию в торгах не допускается.
* Участник должен соответствовать требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим выполнение работ/оказание услуг, являющиеся предметом электронных торгов.
* Участник должен соответствовать требованию о не проведении ликвидации участника электронных торгов или не проведении в отношении участника электронных торгов процедуры банкротства.
* Участник должен соответствовать требованию о не приостановлении деятельности участника электронных торгов в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях на день регистрации участника на электронные торги.
* Участник должен соответствовать требованию об отсутствии у участника электронных торгов задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды за прошедший календарный год, размер которой превышает двадцать пять процентов балансовой стоимости активов участника электронных торгов по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период, что подтверждается актом сверки, выданным ИФНС о состоянии расчетов с бюджетами всех уровней и внебюджетными фондами за последний отчетный период, с отметкой налогового органа.
* Участник не должен оказывать влияние на деятельность Заказчика, Организаторов, а также сотрудников и аффилированных лиц.

## Дополнительные условия:

**Требования к обслуживанию и расходам на эксплуатацию**

Цена коммерческого предложения Участника должна включать все расходы, связанные с оказанием услуг по предмету запроса предложений, включая все налоги, сборы и другие обязательные платежи, а также сметный расчет с указанием объема оказываемых услуг с разбивкой по трудозатратам с фиксацией ставок специалистов на время действия договора.

**Порядок формирования цены**

Цена должна быть указана в российских рублях с НДС 18% и включать в себя все налоги, сборы, таможенные и другие обязательные платежи, а также все расходы, связанные с выполнением обязательств в полном объеме в строгом соответствии с функциональными и дополнительными требованиями, указанными в техническом задании на поставку. Фиксированная цена, полученная в ходе проведения торгов, изменению не подлежит в течение срока действия договора.

**Гарантийный срок**

На доработанное ПО предоставляется гарантияне менее 12 месяцев с даты подписания акта приема.

В течение одного рабочего дня после окончания электронных торгов Участники должны направить по адресу [patrina@sistema.ru](mailto:patrina@sistema.ru), копию коммерческого предложения, поданного в ходе проведения электронных торгов с указанием обязательных и основных требований, заверенное подписью руководителя и печатью компании.

В течение пяти рабочих дней после окончания электронных торгов Победитель должен по требованию Заказчика, в случае если он не имеет договорных отношений с Заказчиком, предоставить выписку из ЕГРЮЛ (копия или оригинал).

# 