

Приложение №1

к документации по проведению открытой закупки у единственного поставщика
(исполнителя, подрядчика) на право заключения договора на послегарантийную
поддержку АПК REX-400

Техническое задание

1. **Общее наименование закупки:** Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) на право заключения договора на послегарантийную поддержку АПК REX-400
2. **Состав товаров, объем работ, услуг:** поддержка аппаратно-программного комплекса («Системы»):

Описание услуг поддержки

№п/п	Наименование услуги	Описание
1	Инструктаж работников Заказчика (по телефону и электронной почте) по запросам на поддержку ПО	в режиме 9X5 рабочие дни с 9.00 по 18.00 по московскому времени
2	Поддержка работоспособности ПО	Обеспечивается в режиме 24X7 Исполнитель обеспечивает работоспособность ПО и регламент его обслуживания для категорий НЕОТЛОЖНО и СЕРЬЕЗНО только на исправном оборудовании Заказчика. В случае неработоспособности Системы по причине отказов и сбоев оборудования - выработка рекомендаций Заказчику по их устранению.
3	Выезды к Заказчику	При необходимости выезд работников исполнителя на территорию Заказчика для оказания услуг по запросам (в соответствии со временем реакции) или для оказания услуг по регламентной технической поддержке
4	Регламент обслуживания для причин обращения категории НЕОТЛОЖНО	Обеспечивается в режиме 24X7 Цели Исполнителя в плане реакции на проблему: Решение проблемы будет принято к отработке не позднее 30 минут с момента обращения Заказчика (вопросы критической степени важности должны в обязательном порядке сообщаться или отслеживаться по телефону) Цели Исполнителя в плане решения проблемы: Исполнитель предпримет все возможные усилия по продолжению работы над проблемой вплоть до ее

		<p>решения или будет обеспечено альтернативное решение (workaround), или уровень серьезности проблемного билета будет понижен Заказчиком.</p> <p>Исполнитель предпримет должные усилия по восстановлению работоспособности поддерживаемой Системы в течение 4 (четырёх) рабочих часов с момента получения подтверждения по телефону и при наличии удаленного доступа к Системе или с выездом на место установки Системы</p>
5	<p>Регламент обслуживания для причин обращения категории СЕРЬЕЗНО</p>	<p>Обеспечивается в режиме 24X7</p> <p>Цели Исполнителя в плане реакции на проблему: Решение проблемы будет принято к отработке <i>не позднее 1 часа</i> с момента обращения Заказчика (вопросы высокой степени важности должны в обязательном порядке сообщаться или отслеживаться по телефону)</p> <p>Цели Исполнителя в плане решения проблемы: Исполнитель предпримет должные усилия для решения проблемы или произведет альтернативное решение (workaround) в течение пяти (5) рабочих дней после получения полного описания проблемы и при наличии удаленного доступа к Системе или с выездом на место установки Системы, в т.ч. влияния на бизнес и log-файлы/ файлы конфигурации. Если необходимо исправление ПО Исполнитель предпримет должные усилия по устранению дефекта в следующем выпуске.</p>
6	<p>Предоставление новых версий программного обеспечения и технологические инструменты</p>	<p>Изменения программного обеспечения (patches), связанные НЕ только с устранением ошибок (последние изменения программного обеспечения (patches))</p>

- Устранение неисправностей в работе Системы в случае неотложных и серьёзных причин обращений;

- Предоставление обновлений ПО Системы не позднее одного месяца с момента официальной даты выпуска новых версий

3. Срок и место поставки товара, выполнения работ, оказания услуг:

Срок оказания услуг: с 01.04.2018г. по 31.03.2019г.

Место оказания услуг: г. Москва.

4. Условия оплаты: В соответствии с условиями Договора.

5. Контактное лицо по техническим вопросам: Осанушкова Елена Валерьевна, тел. +7 (495) 855-41-66, e-mail: Elena.Osanushkova@RT.RU

6. Начальная (максимальная) цена договора: 802 400 (Восемьсот две тысячи четыреста) рублей 00 копеек, в том числе НДС 18% 122 400 (Сто двадцать две тысячи четыреста) рублей 00 копеек. 680 000 (Шестьсот восемьдесят тысяч) рублей 00 копеек, без учета НДС (18%).