ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

О проведении процедуры приглашения делать оферты (далее – ПДО)

С целью сбора информации по стоимости и условиям **оказания услуг по сопровождению программного обеспечения созданного на основе программного обеспечения SAS,**АО «Почта Банк» просит представить свои коммерческие предложения (далее – Предложения).

АО «Почта Банк» информирует, что по результатам рассмотрения поступивших Предложений у Банка есть право, а не обязанность по заключению договора.

АО «Почта Банк» сообщает, что Предложения, полученные по окончании установленного срока рассматриваться, не будут.

Рассмотрение Банком поступивших Предложений не предполагает какого-либо информирования (в том числе публичного) о результатах такого рассмотрения.

Предложения должны быть поданы в соответствии   
с регламентом ЭТП по адресу электронной торговой площадки, расположенной в сети интернет: <https://www.fabrikant.ru> и содержать в обязательном порядке:

* *Коммерческое предложение* по форме Приложения № 1;
* *Анкету* по форме Приложения № 2;
* *Согласие на обработку персональных данных* по форме Приложения № 3;

В процессе подготовки предложений Участники могут направлять свои вопросы относительно условий и положений документов процедуры ПДО при помощи ЭТП   
и в соответствии с регламентом ее работы.

**Основная информация о процедуре ПДО на оказание услуг по сопровождению программного обеспечения созданного на основе программного обеспечения SAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование данных | Данные |
| 1 | Общее наименование процедуры | Предложение делать оферты |
| 2 | Дата завершения приема предложений | 19.07.2021 |
| 3 | Валюта | Российский рубль |
| 4 | Предмет договора | Оказание услуг по сопровождению программного обеспечения созданного на основе программного обеспечения SAS |
| 5 | Количество, ед. изм. | Ориентировочное количество: 4 668,25 человеко/дней |
| 6 | Категория для рассылки (ОКПД 2) | 62.02.3 |
| 7 | Краткое описание услуг | Оказание услуг по сопровождению программного обеспечения созданного на основе программного обеспечения SAS |
| 8 | Регион поставки | Услуги оказываются удаленно, по месту нахождения исполнителя |
| 9 | Условия оплаты | Оплата услуг осуществляется за каждый отчетный период (календарный квартал года или часть календарного квартала). Оплата производится в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты получения оригинала счета от исполнителя, выставленного на основании подписанного сторонами акта за отчетный период. |
| 10 | Условия поставки | В соответствии с Техническим заданием (Приложение №4) |
| 11 | Предельная цена | 117 212 000 рублей 00 копеек, включая все установленные налоги, сборы и платежи. |
| 12 | Контактное лицо | Орионов Денис Владимирович  Тел.: +7(495)646-58-14 (доб. 5391) |

Срок подачи Предложений: до 10:00 (МСК) «19» июля 2021 года.

Приложения:

Приложение № 1 – Форма коммерческого предложения;

Приложение № 2 – Анкета участника процедуры ПДО;

Приложение № 3 – Согласие на обработку персональных данных;

Приложение № 4 – Техническое задание.

Приложение № 1

к Информационному сообщению

*[Указываются реквизиты Участника ПДО][[1]](#footnote-1)*

Форма коммерческого предложения

Настоящим обязуемся оказать услуги по сопровождению программного обеспечения созданного на основе программного обеспечения SAS строго в соответствии с требованиями и условиями, установленными в Информационном сообщении о проведении процедуры ПДО на **оказание услуг по сопровождению программного обеспечения созданного на основе программного обеспечения SAS** опубликованном на торговой площадке Фабрикант (www.fabrikant.ru),№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *[указывается номер на указанном сайте]. [[2]](#footnote-2)*

Мы ознакомлены с материалами, содержащимися в Информационном сообщении, влияющими на стоимость оказания услуг.

Мы согласны работать по форме Договора, которая будет предоставлена Банком.

Срок действия настоящего коммерческого предложения \_\_\_\_ дней (*указанный срок должен быть не менее 60 календарных дней с даты подачи коммерческого предложения*).

Мы согласны оказать услуги по сопровождению программного обеспечения созданного на основе программного обеспечения SAS, предусмотренные в Информационном сообщении на следующих условиях:

Таблица №1 Стоимость средневзвешенной дневной ставки

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№  п/п** | **Наименование услуги** | **Единица**  **измерения** | **Предельная стоимость средневзвешенной дневной ставки, руб., в**  **т. ч. НДС** | **Стоимость средневзвешенной дневной ставки, предложенная участником, руб., без учета НДС** | **Размер НДС[[3]](#footnote-3) (20%), руб.** | **Стоимость средневзвешенной дневной ставки, предложенная участником[[4]](#footnote-4), руб., в**  **т. ч. НДС 20%** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | Средневзвешенная дневная ставка[[5]](#footnote-5), действующая по 31.12.2021 | человеко/день | 23 793,73 |  |  |  |
| 2 | Средневзвешенная дневная ставка, действующая с 01.01.2022 по 31.12.2023 | человеко/день | 25 282,00 |  |  |  |

Таблица №2 Стоимость сопровождения на 2021 год

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№  п/п** | **Наименование услуги** | **Единица**  **измерения** | **Количество** | **Предельная средневзвешенная дневная ставка, действующая по 31.12.2021, руб., в**  **т. ч. НДС** | **Средневзвешенная дневная ставка, действующая по 31.12.2021[[6]](#footnote-6), предложенная участником[[7]](#footnote-7), руб., в**  **т. ч. НДС** | **Стоимость за количество, руб., в**  **т. ч. НДС 20%** | **Размер НДС[[8]](#footnote-8) (20%), руб.** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 (4х6) |
| 1 | Сопровождение ПО MCCM и ПО RTM за период с 15.12.2021 года по 31.12.2021 | человеко/день | 20,18 | 23 793,73 |  |  |  |
| 2 | Сопровождение Collection за период с 15.12.2021 года по 31.12.2021 года | человеко/день | 11,33 | 23 793,73 |  |  |  |
| 3 | Сопровождение ПО SAS CS за период с 15.12.2021 года по 31.12.2021 года | человеко/день | 1,90 | 23 793,73 |  |  |  |
| 4 | Сопровождение ПО Risk RTDM за период с 15.12.2021 года по 31.12.2021 года | человеко/день | 10,86 | 23 793,73 |  |  |  |
| 5 | Сопровождение ПО СПМ за период с 01.10.2021 года по 31.12.2021 года | человеко/день | 208,90 | 23 793,73 |  |  |  |
| 6 | Сопровождение ПО AML за период по 31.12.2021 года | человеко/день | 292,14 | 23 793,73 |  |  |  |
| **Итого стоимость сопровождения на 2021 год, руб., в т. ч. НДС 20%:** | | | | | | |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| (должность) |  | (подпись, дата)  М.П. (при наличии) |  | (Ф.И.О.) |

Приложение № 2

к Информационному сообщению

АНКЕТА УЧАСТНИКА ПРОЦЕДУРЫ ПДО

Участник Процедуры: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(полное наименование участника с указанием организационно-правовой формы)

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

Сведения об участнике процедуры:

| № | Наименование | Сведения об участнике процедуры |
| --- | --- | --- |
|  | Полное и сокращенное наименования организации либо Ф.И.О. участника процедуры – физического лица, в том числе, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя |  |
|  | Организационно - правовая форма |  |
|  | Принадлежность к субъектам малого и среднего предпринимательства |  |
|  | Учредители  *(перечислить наименования, организационно-правовую форму и ИНН или Ф.И.О., дату рождения, адрес регистрации, паспортные данные всех учредителей-физических лиц участника процедур)* |  |
|  | Свидетельство о внесении в Единый государственный реестр юридических лиц/индивидуального предпринимателя (дата и номер, кем выдано) либо паспортные данные, СНИЛС для участника процедуры – физического лица |  |
|  | Виды деятельности |  |
|  | Дата постановки на налоговый учет (с учетом правопреемственности) |  |
|  | ИНН |  |
|  | КПП |  |
|  | ОГРН |  |
|  | ОКПО |  |
|  | ОКОПФ |  |
|  | ОКТМО |  |
|  | ОКВЭД |  |
|  | Адрес местонахождения |  |
|  | Фактический/Почтовый адрес |  |
|  | Телефоны (с указанием кода города) |  |
|  | Веб-сайт, адрес электронной почты |  |
|  | Вхождение в состав холдингов, концернов, финансово-промышленных групп и других объединений. Роль компании в структуре холдинга |  |
|  | Размер уставного капитала |  |
|  | Стоимость основных фондов (по балансу последнего завершенного периода) |  |
|  | Значимость планируемого к передаче объёма заключаемого договора в общем портфеле договоров контрагента (в % от оборота) |  |
|  | Сведения о численности персонала участника |  |
|  | Банковские реквизиты  *(наименование и адрес банка, номер расчетного счета участника процедуры и в банке, телефоны банка, прочие банковские реквизиты)* |  |
|  | Фамилия, имя и отчество, дата рождения, адрес регистрации, паспортные данные руководителя участника процедуры, с указанием должности и контактного телефона |  |
|  | Орган управления участника процедуры – юридического лица, уполномоченный на одобрение сделки, право на заключение которой является предметом настоящей процедуры и порядок одобрения соответствующей сделки |  |
|  | Фамилия, имя и отчество, дата рождения, адрес регистрации, паспортные данные Главного бухгалтера участника процедуры, с указанием должности и контактного телефона |  |
|  | Фамилия, Имя и Отчество уполномоченного лица участника процедуры с указанием должности, контактного телефона, эл. почты |  |
|  | Указываются конечные бенефициары |  |
|  | Дата заполнения анкеты |  |

Согласие лиц, указанных в пунктах 4, 25, 27, 28, 29, на обработку Банком их персональных данных прилагается (Приложение № 3 к Информационному сообщению).

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

*(Подпись уполномоченного представителя) (ФИО, должность подписавшего)*

М.П. (при наличии)

Приложение № 3

к Информационному сообщению

Согласие на обработку персональных данных

Акционерному обществу «Почта Банк»

(АО «Почта Банк»)

Я \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество (если последнее имеется))

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем органе)

даю свое согласие на обработку АО «Почта Банк», 107061, г. Москва, Преображенская пл.,   
д. 8 (далее – «Банк») моих персональных данных, содержащихся в Анкете Участника процедуры, а именно совершение действий, предусмотренных пунктом 3 части первой статьи 3 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»   
и подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую своей волей и в своем интересе.

* Согласие распространяется на следующую информацию: мои фамилия, имя, отчество, год, месяц и место рождения, адрес, телефон, электронная почта, другая информация, относящаяся к моей личности.
* Согласие на обработку персональных данных дается мною в рамках правоотношений между Банком и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(полное наименование участника с указанием организационно-правовой формы)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

* Согласие предоставляется на осуществление любых действий в отношении Персональных данных, которые необходимы для вышеуказанных правоотношений, включая без ограничения: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование, уничтожение, а также осуществление любых иных действий с персональными данными в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
* Обработка персональных данных осуществляется Банком следующими способами:
* обработка персональных данных с использованием средств автоматизации;
* обработка персональных данных без использования средств автоматизации (неавтоматизированная обработка).
* При обработке персональных данных Банк не ограничен в применении способов их обработки.
* Банк не вправе раскрывать информацию обо мне третьим лицам, их агентам и иным уполномоченным ими лицам, а также предоставлять таким лицам соответствующие документы, содержащие такую информацию.
* Настоящее согласие дается до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную выше информацию, определяемых   
  в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и нормативными документами Банка России.

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

(личная подпись) (Фамилия, Имя, Отчество)

Приложение № 4

к Информационному сообщению

**Техническое задание**

# 1. Общие сведения

## Цель проекта

Оказание услуг по сопровождению следующего комплекса систем, созданных на основе базового ПО SAS:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование ПО** | **Описание ПО** | **Перечень Базового ПО, на основе которого создано ПО** |
| ПО MCCM | Подсистема управления целевыми кампаниями | SAS Campaign Management (SAS CM) SAS Marketing Optimization (SAS MO) SAS Enterprise Miner (SAS EM) SAS Event Stream Processing (SAS ESP) |
| ПО RTM | Подсистема управления целевыми кампаниями на входящих каналах в режиме реального времени | SAS Real-Time Decision Manager (SAS RTDM) |
| ПО Risk RTDM | Система принятия решения | SAS Real-Time Decision Manager (SAS RTDM) |
| ПО SAS CS | Система построения моделей и пользовательской аналитики данных | SAS Credit Scoring for Banking (SAS CS) |
| ПО SAS CM | Система целевых стратегий сбора просроченной задолженности и pre-collection | SAS Campaign Management (SAS CM) |
| ПО СПМ | Система противодействия мошенничеству | SAS Event Stream Processing (SAS ESP) SAS Detection & Investigation (SAS D&I) |
| ПО AML | Система, автоматизирующая процессы ПОД/ФТ и ФРОМУ | SAS Event Stream Processing (SAS ESP) SAS Anti-Money Laundering (SAS AML) |

Ориентировочный объем трудозатрат, человеко-дней:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование ПО** | **Объем за 2021 г.** | **Объем за 2022 г.** | **Объем за 2023 г.** |
| ПО МССМ и RTM | 20,18 | 458,55 | 501,75 |
| ПО Risk RTDM | 10,86 | 223,62 | 223,62 |
| ПО SAS CS | 1,90 | 39,18 | 39,18 |
| ПО SAS CM | 11,33 | 243,74 | 254,18 |
| ПО СПМ | 208,90 | 606,40 | 708,40 |
| ПО AML | 292,14 | 362,18 | 462,14 |

## Перечень услуг по сопровождению Систем

В состав оказываемых услуг по сопровождению системы входят сервисы, напротив которых указан «+» в колонке «Исполнитель».

1.2.1 ПО МССМ + ПО RTM

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Задача/Ответственный** |  | **ПО MCCM+ПО RTM** | | | | |
|  | **ИТ-Инфраст**  **руктура** | **Внешние системы: Витрина, Siebel, КХД и тд** | **Бизнес** | **Исполнитель** | **SAS** |
| 1 | **Консультации по вопросам использования SAS** | |  |  |  |  |  |
| 1.1 | Консультации бизнес-пользователей |  | + |  |  |  |  |
| 1.2 | Консультации администраторов |  |  |  |  | + |  |
| 2 | **Администрирование** | |  |  |  |  |  |
| 2.1 | Заведение\удаление\изменение пользователей |  | + |  |  |  |  |
| 2.2 | Разбор логов, при решении инцидентов | Среда разработки |  |  |  | + |  |
| Среда тестирования | + |  |  |  |  |
| Промышленная среда, в т.ч. standby | + |  |  |  |  |
| 2.3 | Настройка ОС в части оптимизации работы ППО в рамках решения инцидентов | Среда разработки |  |  |  | + |  |
| Среда тестирования | + |  |  |  |  |
| Промышленная среда, в т.ч. standby | + |  |  |  |  |
| 2.4 | Администрирование БД в части управления объектами в рамках решения инцидентов | Среда разработки |  |  |  | + |  |
| Среда тестирования | + |  |  |  |  |
| Промышленная среда, в т.ч. standby | + |  |  |  |  |
| 2.5 | Администрирование ППО: - Контроль и поддержка регламентных процессов (периодический запуск процессов формирования отчетности и очистки кэша) в соответствии с Руководством администратора. - Установка HotFix в рамках решения инцидентов - Установка релизов | Среда разработки |  |  |  | + |  |
| Среда тестирования | + |  |  |  |  |
| Промышленная среда, в т.ч. standby | + |  |  |  |  |
| 3 | **Устранение инцидентов в работе SAS (для промышленной среды и среды тестирования)** | |  |  |  |  |  |
| 3.1 | Исследование функциональных инцидентов в соответствии с Функциональными требованиями, квалификация инцидента (ошибка в данных, ошибка в приложении, требование на доработку), а также устранение стандартных ошибок в соответствии с Руководством администратора и Руководством пользователя |  |  |  | + |  |  |
| 3.2 | Исследование и квалификация технического инцидента |  | + |  |  |  |  |
| 3.4 | Восстановление логов SAS из резервных копий (в т. ч. с магнитных лент) |  | + |  |  |  |  |
| 3.5 | Извлечение и восстановление логов смежных систем (находящихся вне зоны ответственности Исполнителя), либо маршрутизация запросов на извлечение и восстановление логов смежных систем на ответственнх лиц |  | + |  |  |  |  |
| 3.6 | Исполнение запросов на изменение глубины логирования процессов SAS |  | + |  |  |  |  |
| 3.7 | Воспроизведение и фиксация шагов и условий, приводящих к появлению функционального инцидента |  |  |  | + |  |  |
| 3.8 | Локализация компоненты, которая вызывает инцидент, сравнение поведения компоненты с требованиями, описанными в документации на систему. Локализация и описание несоответствия в поведении компоненты требованиям |  | + |  |  |  |  |
| 3.9 | Устранение функциональных и технических инцидентов, квалифицированных как ошибка настройки SAS (в части интеграции с каналами ограничивается выгрузкой в интеграционную таблицу и обработкой полученных данных) |  |  |  |  | + |  |
| 4 | **Устранение инцидентов, квалифицированных как ошибка смежной системы (в части выгрузки в канал, обработки данных и пр. (за исключением интеграции с RTDM))** | |  |  |  |  |  |
| 4.1 | Исправление ошибок в интеграции с SAS CM на стороне RTDM |  |  |  |  | + |  |
| 4.2 | Исправление ошибок в интеграции с SAS CM на стороне фронт-офисной системы (в том числе по белому списку) |  |  | + |  |  |  |
| 4.3 | Исправление ошибок в интеграции с SAS CM на стороне канала SMS |  | + |  |  |  |  |
| 4.4 | Исправление ошибок в интеграции с SAS CM на стороне канала DM |  | + |  |  |  |  |
| 4.5 | Исправление ошибок в интеграции с SAS CM на стороне канала E-mail |  | + |  |  |  |  |
| 4.6 | Исправление ошибок в интеграции с SAS CM на стороне канала TM |  | + |  |  |  |  |
| 4.7 | Исправление ошибок в интеграции с SAS CM на стороне канала АТМ |  | + |  |  |  |  |
| 4.8 | Исправление ошибок в интеграционном модуле SAS ESP |  |  |  |  |  |  |
| 5 | **Устранение технических инцидентов, квалифицированных как ошибка базового ПО SAS** |  |  |  |  |  | + |
| 6 | **Взаимодействие с вендором по инцидентам в работе ПО SAS** |  |  |  |  | + |  |
| 7 | **Витрина данных** |  |  |  |  |  |  |
| 7.1 | Анализ качества данных в витрине |  |  | + |  |  |  |
| 7.2 | Локализация и исправление ошибок в витрине |  |  | + |  |  |  |
| 8 | **Устранение ошибок в системах-источниках данных** |  |  | + |  |  |  |
| 9 | **Контроль и поддержание регламентных процессов (резервное копирование, перезапуск кампаний, установленных на расписание (в случае ошибок) и пр.) (по Руководству администратора)** |  | + |  |  |  |  |
| 10 | **Выполнение рекомендаций по настройке системного ПО (например - OS, Oracle и др.), взаимодействие с поддержкой соответствующего вендора** |  | + |  |  |  |  |
| 11 | **Мониторинг ресурсов системы в части инфраструктуры** |  | + |  |  |  |  |
| 12 | **Мониторинг ресурсов системы в части клиентского ПО** |  | + |  |  |  |  |
| 13 | **Выполнение рекомендаций по настройке, установка подготовленной поставки по инструкции в тестовую и продуктивную среды** |  | + |  |  |  |  |
| 14 | **Консультации администраторов по выполнению рекомендаций и установке исправлений** |  |  |  |  | + |  |
| 15 | **Системное администрирование (резервное копирование, восстановление системы из резервной копии и пр.)** |  | + |  |  |  |  |
| 16 | **Актуализация руководств администратора и пользователя (новыми/исправленными ошибками)** |  |  |  |  | + |  |
| 17 | **Установка лицензий на контуры** |  | + |  |  |  |  |
| 18 | **Первичная актуализация сред dev\test\prod** |  | + |  |  |  |  |
| 19 | **Поддержание сред в актуальном состоянии, при соблюдении релизного цикла(dev->test->prod)** |  | + |  |  |  |  |
| 20 | **Информирование исполнителя о планируемых изменениях** |  | + |  |  |  |  |

1.2.2 ПО Risk RTDM + ПО SAS CS

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Задача/Ответственный** |  | **ПО Risk RTDM+ПО SAS CS** | | | | |
|  | **ИТ-Инфраст**  **руктура** | **Внешние системы: Витрина, Siebel, КХД и тд** | **Бизнес** | **Исполнитель** | **SAS** |
| 1 | **Консультации по вопросам использования SAS** | |  |  |  |  |  |
| 1.1 | Консультации бизнес-пользователей |  | + |  |  |  |  |
| 1.2 | Консультации администраторов |  |  |  |  | + |  |
| 2 | **Администрирование** | |  |  |  |  |  |
| 2.1 | Заведение\удаление\изменение пользователей |  | + |  |  |  |  |
| 2.2 | Разбор логов, при решении инцидентов | Среда разработки |  |  |  | + |  |
| Среда тестирования | + |  |  |  |  |
| Промышленная среда, в т.ч. standby | + |  |  |  |  |
| 2.3 | Настройка ОС в части оптимизации работы ППО в рамках решения инцидентов | Среда разработки |  |  |  | + |  |
| Среда тестирования | + |  |  |  |  |
| Промышленная среда, в т.ч. standby | + |  |  |  |  |
| 2.4 | Администрирование БД в части управления объектами в рамках решения инцидентов | Среда разработки |  |  |  | + |  |
| Среда тестирования | + |  |  |  |  |
| Промышленная среда, в т.ч. standby | + |  |  |  |  |
| 2.5 | Администрирование ППО: - Контроль и поддержка регламентных процессов (периодический запуск процессов формирования отчетности и очистки кэша) в соответствии с Руководством администратора. - Установка HotFix в рамках решения инцидентов - Установка релизов | Среда разработки |  |  |  | + |  |
| Среда тестирования | + |  |  |  |  |
| Промышленная среда, в т.ч. standby | + |  |  |  |  |
| 3 | **Устранение инцидентов в работе SAS (для промышленной среды и среды тестирования)** | |  |  |  |  |  |
| 3.1 | Исследование функциональных инцидентов в соответствии с Функциональными требованиями, квалификация инцидента (ошибка в данных, ошибка в приложении, требование на доработку), а также устранение стандартных ошибок в соответствии с Руководством администратора и Руководством пользователя |  |  |  | + |  |  |
| 3.2 | Исследование и квалификация технического инцидента |  | + |  |  |  |  |
| 3.4 | Восстановление логов SAS из резервных копий (в т. ч. с магнитных лент) |  | + |  |  |  |  |
| 3.5 | Извлечение и восстановление логов смежных систем (находящихся вне зоны ответственности Исполнителя), либо маршрутизация запросов на извлечение и восстановление логов смежных систем на ответственнх лиц |  | + |  |  |  |  |
| 3.6 | Исполнение запросов на изменение глубины логирования процессов SAS |  | + |  |  |  |  |
| 3.7 | Воспроизведение и фиксация шагов и условий, приводящих к появлению функционального инцидента |  |  |  | + |  |  |
| 3.8 | Локализация компоненты, которая вызывает инцидент, сравнение поведения компоненты с требованиями, описанными в документации на систему. Локализация и описание несоответствия в поведении компоненты требованиям |  | + |  |  |  |  |
| 3.9 | Устранение функциональных и технических инцидентов, квалифицированных как ошибка настройки SAS (в части интеграции с каналами ограничивается выгрузкой в интеграционную таблицу и обработкой полученных данных) |  | + |  |  |  |  |
| 4 | **Устранение технических инцидентов, квалифицированных как ошибка базового ПО SAS** |  |  |  |  |  | + |
| 5 | **Взаимодействие с вендором по инцидентам в работе ПО SAS** |  |  |  |  | + |  |
| 6 | **Витрина данных** |  |  |  |  |  |  |
| 6.1 | Анализ качества данных в витрине |  |  | + |  |  |  |
| 6.2 | Локализация и исправление ошибок в витрине |  |  | + |  |  |  |
| 7 | **Устранение ошибок в системах-источниках данных** |  |  | + |  |  |  |
| 8 | **Контроль и поддержание регламентных процессов (резервное копирование, перезапуск кампаний, установленных на расписание (в случае ошибок) и пр.) (по Руководству администратора)** |  | + |  |  |  |  |
| 9 | **Выполнение рекомендаций по настройке системного ПО (например - OS, Oracle и др.), взаимодействие с поддержкой соответствующего вендора** |  | + |  |  |  |  |
| 10 | **Мониторинг ресурсов системы в части инфраструктуры** |  | + |  |  |  |  |
| 11 | **Мониторинг ресурсов системы в части клиентского ПО** |  | + |  |  |  |  |
| 12 | **Выполнение рекомендаций по настройке, установка подготовленной поставки по инструкции в тестовую и продуктивную среды** |  | + |  |  |  |  |
| 13 | **Консультации администраторов по выполнению рекомендаций и установке исправлений** |  |  |  |  | + |  |
| 14 | **Системное администрирование (резервное копирование, восстановление системы из резервной копии и пр.)** |  | + |  |  |  |  |
| 15 | **Актуализация руководств администратора и пользователя (новыми/исправленными ошибками)** |  | + |  |  |  |  |
| 16 | **Установка лицензий на контуры** |  | + |  |  |  |  |
| 17 | **Первичная актуализация сред dev\test\prod** |  | + |  |  |  |  |
| 18 | **Поддержание сред в актуальном состоянии, при соблюдении релизного цикла(dev->test->prod)** |  | + |  |  |  |  |
| 19 | **Информирование исполнителя о планируемых изменениях** |  |  |  | + |  |  |

1.2.3 ПО SAS CM

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Задача/Ответственный** |  | **ПО SAS CM** | | | | |
|  | **ИТ-Инфраст руктура** | **Внешние системы: Витрина, Siebel, КХД и тд** | **Бизнес** | **Исполнитель** | **SAS** |
| 1 | **Консультации по вопросам использования SAS** | |  |  |  |  |  |
| 1.1 | Консультации бизнес-пользователей |  | + |  |  |  |  |
| 1.2 | Консультации администраторов |  |  |  |  | + |  |
| 2 | **Администрирование** | |  |  |  |  |  |
| 2.1 | Заведение\удаление\изменение пользователей |  | + |  |  |  |  |
| 2.2 | Разбор логов, при решении инцидентов | Среда разработки |  |  |  | + |  |
| Среда тестирования | + |  |  |  |  |
| Промышленная среда, в т.ч. standby | + |  |  |  |  |
| 2.3 | Настройка ОС в части оптимизации работы ППО в рамках решения инцидентов | Среда разработки |  |  |  | + |  |
| Среда тестирования | + |  |  |  |  |
| Промышленная среда, в т.ч. standby | + |  |  |  |  |
| 2.4 | Администрирование БД в части управления объектами в рамках решения инцидентов | Среда разработки |  |  |  | + |  |
| Среда тестирования | + |  |  |  |  |
| Промышленная среда, в т.ч. standby | + |  |  |  |  |
| 2.5 | Администрирование ППО: - Контроль и поддержка регламентных процессов (периодический запуск процессов формирования отчетности и очистки кэша) в соответствии с Руководством администратора. - Установка HotFix в рамках решения инцидентов - Установка релизов | Среда разработки |  |  |  | + |  |
| Среда тестирования | + |  |  |  |  |
| Промышленная среда, в т.ч. standby | + |  |  |  |  |
| 3 | **Устранение инцидентов в работе SAS (для промышленной среды и среды тестирования)** | |  |  |  |  |  |
| 3.1 | Исследование функциональных инцидентов в соответствии с Функциональными требованиями, квалификация инцидента (ошибка в данных, ошибка в приложении, требование на доработку), а также устранение стандартных ошибок в соответствии с Руководством администратора и Руководством пользователя |  |  |  | + |  |  |
| 3.2 | Исследование и квалификация технического инцидента |  | + |  |  |  |  |
| 3.4 | Восстановление логов SAS из резервных копий (в т. ч. с магнитных лент) |  | + |  |  |  |  |
| 3.5 | Извлечение и восстановление логов смежных систем (находящихся вне зоны ответственности Исполнителя), либо маршрутизация запросов на извлечение и восстановление логов смежных систем на ответственнх лиц |  | + |  |  |  |  |
| 3.6 | Исполнение запросов на изменение глубины логирования процессов SAS |  | + |  |  |  |  |
| 3.7 | Воспроизведение и фиксация шагов и условий, приводящих к появлению функционального инцидента |  |  |  | + |  |  |
| 3.8 | Локализация компоненты, которая вызывает инцидент, сравнение поведения компоненты с требованиями, описанными в документации на систему. Локализация и описание несоответствия в поведении компоненты требованиям |  | + |  |  |  |  |
| 3.9 | Устранение функциональных и технических инцидентов, квалифицированных как ошибка настройки SAS (в части интеграции с каналами ограничивается выгрузкой в интеграционную таблицу и обработкой полученных данных) |  | + |  |  |  |  |
| 4 | **Устранение технических инцидентов, квалифицированных как ошибка базового ПО SAS** |  |  |  |  |  | + |
| 5 | **Взаимодействие с вендором по инцидентам в работе ПО SAS** |  |  |  |  | + |  |
| 6 | **Витрина данных** |  |  |  |  |  |  |
| 6.1 | Анализ качества данных в витрине |  |  | + |  |  |  |
| 6.2 | Локализация и исправление ошибок в витрине |  |  | + |  |  |  |
| 7 | **Устранение ошибок в системах-источниках данных** |  |  | + |  |  |  |
| 8 | **Контроль и поддержание регламентных процессов (резервное копирование, перезапуск кампаний, установленных на расписание (в случае ошибок) и пр.) (по Руководству администратора)** |  | + |  |  |  |  |
| 9 | **Выполнение рекомендаций по настройке системного ПО (например - OS, Oracle и др.), взаимодействие с поддержкой соответствующего вендора** |  | + |  |  |  |  |
| 10 | **Мониторинг ресурсов системы в части инфраструктуры** |  | + |  |  |  |  |
| 11 | **Мониторинг ресурсов системы в части клиентского ПО** |  | + |  |  |  |  |
| 12 | **Выполнение рекомендаций по настройке, установка подготовленной поставки по инструкции в тестовую и продуктивную среды** |  | + |  |  |  |  |
| 13 | **Консультации администраторов по выполнению рекомендаций и установке исправлений** |  |  |  |  | + |  |
| 14 | **Системное администрирование (резервное копирование, восстановление системы из резервной копии и пр.)** |  | + |  |  |  |  |
| 15 | **Актуализация руководств администратора и пользователя (новыми/исправленными ошибками)** |  | + |  |  |  |  |
| 16 | **Установка лицензий на контуры** |  | + |  |  |  |  |
| 17 | **Первичная актуализация сред dev\test\prod** |  | + |  |  |  |  |
| 18 | **Поддержание сред в актуальном состоянии, при соблюдении релизного цикла(dev->test->prod)** |  | + |  |  |  |  |
| 19 | **Информирование исполнителя о планируемых изменениях** |  |  |  | + |  |  |

1.2.4 ПО СПМ

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Задача/Ответственный** |  | **ПО СПМ** | | | | |
|  | **ИТ-Инфраст руктура** | **Внешние системы: Витрина, Siebel, КХД и тд** | **Бизнес** | **Исполнитель** | **SAS** |
| 1 | **Консультации по вопросам использования SAS** | |  |  |  |  |  |
| 1.1 | Консультации бизнес-пользователей |  |  |  |  | + |  |
| 1.2 | Консультации администраторов |  |  |  |  | + |  |
| 2 | **Администрирование** | |  |  |  |  |  |
| 2.1 | Заведение\удаление\изменение пользователей |  | + |  |  |  |  |
| 2.2 | Разбор логов, при решении инцидентов | Среда разработки |  |  |  | + |  |
| Среда тестирования |  |  |  | + |  |
| Промышленная среда, в т.ч. standby |  |  |  | + |  |
| 2.3 | Настройка ОС в части оптимизации работы ППО в рамках решения инцидентов | Среда разработки |  |  |  | + |  |
| Среда тестирования | + |  |  |  |  |
| Промышленная среда, в т.ч. standby | + |  |  |  |  |
| 2.4 | Администрирование БД в части управления объектами в рамках решения инцидентов | Среда разработки |  |  |  | + |  |
| Среда тестирования | + |  |  |  |  |
| Промышленная среда, в т.ч. standby | + |  |  |  |  |
| 2.5 | Администрирование ППО: - Контроль и поддержка регламентных процессов (периодический запуск процессов формирования отчетности и очистки кэша) в соответствии с Руководством администратора. - Установка HotFix в рамках решения инцидентов - Установка релизов | Среда разработки |  |  |  | + |  |
| Среда тестирования | + |  |  |  |  |
| Промышленная среда, в т.ч. standby | + |  |  |  |  |
| 3 | **Устранение инцидентов в работе SAS (для промышленной среды и среды тестирования)** | |  |  |  |  |  |
| 3.1 | Исследование функциональных инцидентов в соответствии с Функциональными требованиями, квалификация инцидента (ошибка в данных, ошибка в приложении, требование на доработку), а также устранение стандартных ошибок в соответствии с Руководством администратора и Руководством пользователя |  |  |  | + |  |  |
| 3.2 | Исследование и квалификация технического инцидента |  |  |  |  | + |  |
| 3.4 | Восстановление логов SAS из резервных копий (в т. ч. с магнитных лент) |  | + |  |  |  |  |
| 3.5 | Извлечение и восстановление логов смежных систем (находящихся вне зоны ответственности Исполнителя), либо маршрутизация запросов на извлечение и восстановление логов смежных систем на ответственнх лиц |  | + |  |  |  |  |
| 3.6 | Исполнение запросов на изменение глубины логирования процессов SAS |  | + |  |  |  |  |
| 3.7 | Воспроизведение и фиксация шагов и условий, приводящих к появлению функционального инцидента |  |  |  | + |  |  |
| 3.8 | Локализация компоненты, которая вызывает инцидент, сравнение поведения компоненты с требованиями, описанными в документации на систему. Локализация и описание несоответствия в поведении компоненты требованиям |  |  |  |  | + |  |
| 3.9 | Устранение функциональных и технических инцидентов, квалифицированных как ошибка настройки SAS (в части интеграции с каналами ограничивается выгрузкой в интеграционную таблицу и обработкой полученных данных) |  |  |  |  | + |  |
| 4 | **Устранение технических инцидентов, квалифицированных как ошибка базового ПО SAS** |  |  |  |  |  | + |
| 5 | **Взаимодействие с вендором по инцидентам в работе ПО SAS** |  |  |  |  | + |  |
| 6 | **Витрина данных** |  |  |  |  |  |  |
| 6.1 | Анализ качества данных в витрине |  |  | + |  |  |  |
| 6.2 | Локализация и исправление ошибок в витрине |  |  | + |  |  |  |
| 7 | **Устранение ошибок в системах-источниках данных** |  |  | + |  |  |  |
| 8 | **Контроль и поддержание регламентных процессов (резервное копирование, перезапуск кампаний, установленных на расписание (в случае ошибок) и пр.) (по Руководству администратора)** |  | + |  |  |  |  |
| 9 | **Выполнение рекомендаций по настройке системного ПО (например - OS, Oracle и др.), взаимодействие с поддержкой соответствующего вендора** |  | + |  |  |  |  |
| 10 | **Мониторинг ресурсов системы в части инфраструктуры** |  | + |  |  |  |  |
| 11 | **Мониторинг ресурсов системы в части клиентского ПО** |  | + |  |  |  |  |
| 12 | **Выполнение рекомендаций по настройке, установка подготовленной поставки по инструкции в тестовую и продуктивную среды** |  | + |  |  |  |  |
| 13 | **Консультации администраторов по выполнению рекомендаций и установке исправлений** |  |  |  |  | + |  |
| 14 | **Системное администрирование (резервное копирование, восстановление системы из резервной копии и пр.)** |  | + |  |  |  |  |
| 15 | **Актуализация руководств администратора и пользователя (новыми/исправленными ошибками)** |  |  |  |  | + |  |
| 16 | **Установка лицензий на контуры** |  | + |  |  |  |  |
| 17 | **Первичная актуализация сред dev\test\prod** |  |  |  |  | + |  |
| 18 | **Поддержание сред в актуальном состоянии, при соблюдении релизного цикла(dev->test->prod)** |  | + |  |  |  |  |
| 19 | **Информирование исполнителя о планируемых изменениях** |  |  |  | + |  |  |

1.2.5 ПО AML

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Задача/Ответственный** |  | **ПО AML** | | | | |
|  | **ИТ-Инфраст руктура** | **Внешние системы: Витрина, Siebel, КХД и тд** | **Бизнес** | **Исполнитель** | **SAS** |
| 1 | **Консультации по вопросам использования SAS** | |  |  |  |  |  |
| 1.1 | Консультации бизнес-пользователей |  |  |  |  | + |  |
| 1.2 | Консультации администраторов |  |  |  |  | + |  |
| 2 | **Администрирование** | |  |  |  |  |  |
| 2.1 | Заведение\удаление\изменение пользователей |  | + |  |  |  |  |
| 2.2 | Разбор логов, при решении инцидентов | Среда разработки |  |  |  | + |  |
| Среда тестирования |  |  |  | + |  |
| Промышленная среда, в т.ч. standby |  |  |  | + |  |
| 2.3 | Настройка ОС в части оптимизации работы ППО в рамках решения инцидентов | Среда разработки |  |  |  | + |  |
| Среда тестирования | + |  |  |  |  |
| Промышленная среда, в т.ч. standby | + |  |  |  |  |
| 2.4 | Администрирование БД в части управления объектами в рамках решения инцидентов | Среда разработки |  |  |  | + |  |
| Среда тестирования | + |  |  |  |  |
| Промышленная среда, в т.ч. standby | + |  |  |  |  |
| 2.5 | Администрирование ППО: - Контроль и поддержка регламентных процессов (периодический запуск процессов формирования отчетности и очистки кэша) в соответствии с Руководством администратора. - Установка HotFix в рамках решения инцидентов - Установка релизов | Среда разработки |  |  |  | + |  |
| Среда тестирования | + |  |  |  |  |
| Промышленная среда, в т.ч. standby | + |  |  |  |  |
| 3 | **Устранение инцидентов в работе SAS (для промышленной среды и среды тестирования)** | |  |  |  |  |  |
| 3.1 | Исследование функциональных инцидентов в соответствии с Функциональными требованиями, квалификация инцидента (ошибка в данных, ошибка в приложении, требование на доработку), а также устранение стандартных ошибок в соответствии с Руководством администратора и Руководством пользователя |  |  |  | + |  |  |
| 3.2 | Исследование и квалификация технического инцидента |  |  |  |  | + |  |
| 3.4 | Восстановление логов SAS из резервных копий (в т. ч. с магнитных лент) |  | + |  |  |  |  |
| 3.5 | Извлечение и восстановление логов смежных систем (находящихся вне зоны ответственности Исполнителя), либо маршрутизация запросов на извлечение и восстановление логов смежных систем на ответственнх лиц |  | + |  |  |  |  |
| 3.6 | Исполнение запросов на изменение глубины логирования процессов SAS |  | + |  |  |  |  |
| 3.7 | Воспроизведение и фиксация шагов и условий, приводящих к появлению функционального инцидента |  |  |  | + |  |  |
| 3.8 | Локализация компоненты, которая вызывает инцидент, сравнение поведения компоненты с требованиями, описанными в документации на систему. Локализация и описание несоответствия в поведении компоненты требованиям |  |  |  |  | + |  |
| 3.9 | Устранение функциональных и технических инцидентов, квалифицированных как ошибка настройки SAS (в части интеграции с каналами ограничивается выгрузкой в интеграционную таблицу и обработкой полученных данных) |  |  |  |  | + |  |
| 4 | **Устранение технических инцидентов, квалифицированных как ошибка базового ПО SAS** |  |  |  |  |  | + |
| 5 | **Взаимодействие с вендором по инцидентам в работе ПО SAS** |  |  |  |  | + |  |
| 6 | **Витрина данных** |  |  |  |  |  |  |
| 6.1 | Анализ качества данных в витрине |  |  | + |  |  |  |
| 6.2 | Локализация и исправление ошибок в витрине |  |  | + |  |  |  |
| 7 | **Устранение ошибок в системах-источниках данных** |  |  | + |  |  |  |
| 8 | **Контроль и поддержание регламентных процессов (резервное копирование, перезапуск кампаний, установленных на расписание (в случае ошибок) и пр.) (по Руководству администратора)** |  | + |  |  |  |  |
| 9 | **Выполнение рекомендаций по настройке системного ПО (например - OS, Oracle и др.), взаимодействие с поддержкой соответствующего вендора** |  | + |  |  |  |  |
| 10 | **Мониторинг ресурсов системы в части инфраструктуры** |  | + |  |  |  |  |
| 11 | **Мониторинг ресурсов системы в части клиентского ПО** |  | + |  |  |  |  |
| 12 | **Выполнение рекомендаций по настройке, установка подготовленной поставки по инструкции в тестовую и продуктивную среды** |  | + |  |  |  |  |
| 13 | **Консультации администраторов по выполнению рекомендаций и установке исправлений** |  |  |  |  | + |  |
| 14 | **Системное администрирование (резервное копирование, восстановление системы из резервной копии и пр.)** |  | + |  |  |  |  |
| 15 | **Актуализация руководств администратора и пользователя (новыми/исправленными ошибками)** |  |  |  |  | + |  |
| 16 | **Установка лицензий на контуры** |  | + |  |  |  |  |
| 17 | **Первичная актуализация сред dev\test\prod** |  |  |  |  | + |  |
| 18 | **Поддержание сред в актуальном состоянии, при соблюдении релизного цикла(dev->test->prod)** |  | + |  |  |  |  |
| 19 | **Информирование исполнителя о планируемых изменениях** |  |  |  | + |  |  |

## Определение приоритетов запросов на сопровождение

|  |  |
| --- | --- |
| **Приоритет 1. «Критический» инцидент.** | |
| ПО MCCM  Подсистема управления целевыми кампаниями | Одна из основных бизнес-операций ПО остановлена (любая операция, блокирующая выгрузку предложений по кампаниям в каналы информирования). Альтернативные (ручные и другие) способы продолжать работу отсутствуют либо имеют достаточно высокую трудоемкость. Требуется немедленная реакция |
| ПО RTM  Подсистема управления целевыми кампаниями на входящих каналах в режиме реального времени | Система полностью неработоспособна.  Аварийная остановка/сбой или критичное зависание Системы (перепады напряжения, сбой оборудования и пр.). Большинство функций системы не выполняется, что существенно влияет на бизнес АО "Почта Банк" (далее – Заказчик). А именно:  • ПО RTM не принимает запросы от Фронт-Офисной системы.  • ПО RTM принимает входящие запросы, но не возвращает ответы или возвращает ответы с ошибками по более чем 25% заявок.  • Длина очереди заявок, скопившихся на стороне ПО RTM, превышает 100 шт. и продолжает накапливаться.  • Среднее время обработки заявки увеличилось более чем на 200% (ситуация сохраняется в течение 2 (двух) часов). |
| ПО Risk RTDM  Система принятия решения | Система полностью неработоспособна.  Аварийная остановка/сбой или критичное зависание Системы (перепады напряжения, сбой оборудования и пр.). Большинство функций системы не выполняется, что существенно влияет на бизнес Заказчика. А именно:  • ПО SAS Risk RTDM не принимает запросы от Фронт-Офисной системы.  • ПО SAS Risk RTDM принимает входящие запросы, но не возвращает ответы по более чем 10% заявок.  • Длина очереди заявок, скопившихся на стороне ПО Risk RTDM, превышает 100 шт.  • Система не получает/не использует ответы 2 (двух) или более внешних сервисов по более чем 50% заявок.  • Одна или несколько бизнес-переменных, участвующих в принятии решения (т.е. передаваемые во фронт), считаются некорректно для значительного потока заявок (более 10% потока).  • Среднее время обработки заявки увеличилось более чем на 200% (ситуация сохраняется в течение 2 (двух) часов). |
| ПО CS  Система построения модели и пользовательская аналитика данных | • Система полностью неработоспособна. Аварийная остановка/сбой или критичное зависание Системы (перепады напряжения, сбой оборудования и пр.) у всех пользователей системы.  • Для всех пользователей недоступны сервисы SAS, не запускаются приложения Базового ПО SAS (SAS Enterprise Guide, SAS Enterprise Miner, SAS Model Manger, SAS Management Console). |
| ПО SAS CM  Система целевых стратегий сбора просроченной задолженности и pre-collection | Одна из основных бизнес-операций ПО остановлена (любая операция, блокирующая выгрузку предложений по кампаниям в каналы информирования). Альтернативные (ручные и другие) способы продолжать работу отсутствуют либо имеют достаточно высокую трудоемкость. Требуется немедленная реакция. |
| ПО СПМ  Система противодействия мошенничеству | Система полностью неработоспособна. Аварийная остановка/сбой или критичное зависание Системы (перепады напряжения, сбой оборудования и пр.). Большинство функций системы не выполняется, что существенно влияет на бизнес Заказчика.  ПО не возвращает ответы в рамках заявленного SLA или возвращает ответы с ошибками по более чем 15% событий. |
| ПО AML  Система, автоматизирующая процессы ПОД/ФТ и ФРОМУ | Система полностью неработоспособна. Аварийная остановка/сбой или критичное зависание Системы (перепады напряжения, сбой оборудования и пр.). Большинство функций системы не выполняется, что существенно влияет на бизнес Заказчика. |
| **Приоритет 2. «Высокий» инцидент.** | |
| ПО MCCM  Подсистема управления целевыми кампаниями | Система функционирует частично, что влияет на бизнес Заказчика, при этом большая часть функциональности работает корректно. Например:  · Остановлена одна из основных бизнес-операций ПО (не выгружаются предложения на обзвон и т.д.), при этом существуют приемлемые альтернативные (ручные и другие) способы продолжать работу.  · Остановлена одна из второстепенных бизнес-операций. Альтернативные (ручные и другие) способы продолжать работу отсутствуют либо имеют достаточно высокую трудоемкость. |
| ПО RTM  Подсистема управления целевыми кампаниями на входящих каналах в режиме реального времени | Система функционирует частично либо с низкой производительностью, что влияет на бизнес Заказчика, при этом большая часть заявок обрабатывается корректно. А именно:  · ПО RTDM принимает входящие запросы, но не возвращает ответы или возвращает ответы с ошибками по менее чем 25% заявок.  · Среднее время обработки заявки увеличилось более чем на 50% (ситуация сохраняется в течение 2 (двух) часов). |
| ПО Risk RTDM  Система принятия решения | Система функционирует частично либо с низкой производительностью, что влияет на бизнес Заказчика, при этом большая часть заявок обрабатывается корректно. А именно:  • ПО Risk RTDM принимает входящие запросы, но не возвращает ответы по менее чем 10% заявок.  • Система не получает/не использует ответы 1 (одного) из внешних сервисов для более чем 50% заявок.  • Одна или несколько бизнес-переменных, участвующих в принятии решения (т.е. передаваемых во фронт), считаются некорректно для небольшого количества заявок (менее 10% потока).  • Среднее время обработки заявки увеличилось более чем на 50% (ситуация сохраняется в течение 2 (двух) часов). |
| ПО CS  Система построения модели и пользовательская аналитика данных | Система функционирует частично либо с низкой производительностью, что влияет на бизнес Заказчика, при этом часть работ может выполняться.  • Для одного или нескольких пользователей недоступны сервисы Базового ПО SAS, не запускаются приложения Базового ПО SAS, недостаточно прав для доступа к объектам Системы ПО.  • При работе с интерфейсом Базового ПО SAS Enterprise Guide, у пользователей возникают проблемы с производительностью, затруднен доступ к части функций Системы ПО. |
| ПО SAS CM  Система целевых стратегий сбора просроченной задолженности и pre-collection | Система функционирует частично, что влияет на бизнес-процесс Заказчика, при этом большая часть функциональности работает корректно. Например:  • Остановлена одна из основных бизнес-операций ПО (не выгружаются предложения на обзвон и т.д.), при этом существуют приемлемые альтернативные (ручные и другие) способы продолжать работу.  • Остановлена одна из второстепенных бизнес-операций. Альтернативные (ручные и другие) способы продолжать работу отсутствуют либо имеют достаточно высокую трудоемкость. |
| ПО СПМ  Система противодействия мошенничеству | Проблема привела к сокращению функциональности, но существенные функции приложения остаются доступными.  ПО не возвращает ответы или возвращает ответы с ошибками в рамках заявленного SLA по 5%-15% событий.  • Для одного или нескольких пользователей недоступны сервисы Базового ПО SAS, не запускаются приложения Базового ПО SAS, недостаточно прав для доступа к объектам Системы ПО.  • При работе пользователей с Базовым ПО SAS, недоступна часть интерфейсов или окон Системы. |
| ПО AML  Система, автоматизирующая процессы ПОД/ФТ и ФРОМУ | Проблема привела к сокращению функциональности, но существенные функции приложения остаются доступными.  - Для одного или нескольких пользователей недоступны сервисы Базового ПО SAS, не запускаются приложения Базового ПО SAS, недостаточно прав для доступа к объектам Системы ПО.  - При работе пользователей с Базовым ПО SAS, недоступна часть интерфейсов или окон Системы. |
| **Приоритет 3. «Средней критичности» инцидент.** | |
| ПО MCCM  Подсистема управления целевыми кампаниями | Проблема привела к сокращению функциональности, но существенные функции приложения остаются доступными. |
| ПО RTM  Подсистема управления целевыми кампаниями на входящих каналах в режиме реального времени | Система функционирует, но встречаются некритичные проблемы, дефекты или некоторое снижение производительности. А именно:  · Проблемы, связанные с неправильной эксплуатацией Системы.  · Проблемы в системе мониторинга и рассылке регулярных уведомлений.  · Вопросы, связанные с настройками ПО, консультации по переконфигурированию ПО.  · Вопросы, возникающие при эксплуатации ПО, не оказывающие влияния на бизнес Заказчика.  Необходимость уточнения и/или устранения ошибки в эксплуатационной документации. |
| ПО Risk RTDM  Система принятия решения | Система функционирует, но встречаются некритичные проблемы, дефекты или некоторое снижение производительности. А именно:  • Проблемы, связанные с неправильной эксплуатацией Системы.  • Проблемы в системе мониторинга и рассылке регулярных уведомлений.  • Вопросы, связанные с настройками ПО, консультации по переконфигурированию ПО.  • Вопросы, возникающие при эксплуатации ПО, не оказывающие влияния на бизнес Заказчика.  •Необходимость уточнения и/или устранения ошибки в эксплуатационной документации. |
| ПО CS  Система построения модели и пользовательская аналитика данных | • Система функционирует, но встречаются некритичные проблемы, дефекты.  • Проблемы, связанные с неправильной эксплуатацией Системы ПО, неисправностью аппаратной части оборудования и их настройками.  • Вопросы по настройкам ПО.  • Вопросы, возникающие при эксплуатации ПО, не оказывающие влияния на бизнес Заказчика.  • Консультации по переконфигурированию ПО.  • Необходимость уточнения и/или ошибки в документации. |
| ПО SAS CM  Система целевых стратегий сбора просроченной задолженности и pre-collection | Проблема привела к сокращению функциональности, но существенные функции приложения остаются доступными. |
| ПО СПМ  Система противодействия мошенничеству | Система функционирует, но встречаются некритичные проблемы, дефекты. А именно:  • Проблемы, связанные с неправильной эксплуатацией Системы.  • Вопросы, связанные с настройками ПО, консультации по переконфигурированию ПО.  • Вопросы, возникающие при эксплуатации ПО, не оказывающие влияния на бизнес Заказчика.  •Необходимость уточнения и/или устранения ошибки в эксплуатационной документации |
| ПО AML  Система, автоматизирующая процессы ПОД/ФТ и ФРОМУ | Система функционирует, но встречаются некритичные проблемы, дефекты. А именно:  - Проблемы, связанные с неправильной эксплуатацией Системы.  - Вопросы, связанные с настройками ПО, консультации по переконфигурированию ПО.  - Вопросы, возникающие при эксплуатации ПО, не оказывающие влияния на бизнес Заказчика.  -Необходимость уточнения и/или устранения ошибки в эксплуатационной документации. |
| **Приоритет 4. «Низкой критичности» инцидент** | |
| ПО MCCM  Подсистема управления целевыми кампаниями | Проблема не привела к сокращению основной функциональности. Планируемый или информационный запрос. А также:  · Проблемы, связанные с неправильной эксплуатацией Системы;  · Вопросы, связанные с настройками ПО, консультации по переконфигурированию ПО;  · Вопросы, возникающие при эксплуатации ПО, не оказывающие влияния на бизнес Заказчика;  Необходимость уточнения и/или устранения ошибки в эксплуатационной документации |
| ПО RTM  Подсистема управления целевыми кампаниями на входящих каналах в режиме реального времени | Некритичные проблемы на непродуктивном контуре, не влияющие на разработку и тестирование. |
| ПО Risk RTDM  Система принятия решения | Некритичные проблемы на непродуктивном контуре, не влияющие на разработку и тестирование. |
| ПО CS  Система построения модели и пользовательская аналитика данных | Некритичные проблемы на непродуктивном контуре, не влияющие на разработку и тестирование. |
| ПО SAS CM  Система целевых стратегий сбора просроченной задолженности и pre-collection | Проблема не привела к сокращению основной функциональности. Планируемый или информационный запрос. |
| ПО СПМ  Система противодействия мошенничеству | Некритичные проблемы на непродуктивном контуре, не влияющие на разработку и тестирование. |
| ПО AML  Система, автоматизирующая процессы ПОД/ФТ и ФРОМУ | Некритичные проблемы на непродуктивном контуре, не влияющие на разработку и тестирование |

## Время реакции и решения инцидентов

Срок устранения инцидентов в части ПО SAS определяется исходя из их приоритета следующим образом

### Приоритет 1. «Критический» инцидент

| Приоритет | | Приоритет 1. «Критический» инцидент | | | Критический (ночное время) | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование ПО | Описание ПО | Время реакции (ч) | Время предоставления временного решения (ч) | Время решения (ч) | Время реакции (ч) | Время предоставления временного решения (ч) | Время решения (ч) |
| ПО MCCM | Подсистема управления целевыми кампаниями | 2 | 4 | 24 | - | | |
| ПО RTM | Подсистема управления целевыми кампаниями на входящих каналах в режиме реального времени | 2 | 4 | 24 | - | | |
| ПО SAS CS | Система построения модели и пользовательская аналитика данных | 2 | 4 | 24 | - | | |
| ПО SAS CM | Система целевых стратегий сбора просроченной задолженности и pre-collection | 2 | 4 | 24 | - | | |
| ПО Risk RTDM | Система принятия решения | 2 | 4 | 24 | - | | |
| ПО СПМ | Система противодействия мошенничеству | 1 | 4 | 24 | 1,5 | 4 | 24 |
| ПО AML | Система, автоматизирующая процессы ПОД/ФТ и ФРОМУ | 1 | 4 | 24 | - | | |

### Приоритет 2. «Высокий» инцидент

| Приоритет | | Приоритет 2. «Высокий» инцидент | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование ПО | Описание ПО | Время реакции (ч) | Время предоставления временного решения (ч) | Время решения (ч) |
| ПО MCCM | Подсистема управления целевыми кампаниями | 4 | временное решение не предоставляется | 40 |
| ПО RTM | Подсистема управления целевыми кампаниями на входящих каналах в режиме реального времени | 4 | временное решение не предоставляется | 40 |
| ПО SAS CS | Система построения модели и пользовательская аналитика данных | 4 | временное решение не предоставляется | 40 |
| ПО SAS CM | Система целевых стратегий сбора просроченной задолженности и pre-collection | 4 | временное решение не предоставляется | 40 |
| ПО Risk RTDM | Система принятия решения | 4 | временное решение не предоставляется | 40 |
| ПО СПМ | Система противодействия мошенничеству | 4 | временное решение не предоставляется | 40 |
| ПО AML | Система, автоматизирующая процессы ПОД/ФТ и ФРОМУ | 4 | временное решение не предоставляется | 40 |

### Приоритет 3. «Средней критичности» инцидент

| Приоритет | | Приоритет 3. «Средней критичности» инцидент | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование ПО | Описание ПО | Время реакции (ч) | Время предоставления временного решения (ч) | Время решения (ч) |
| ПО MCCM | Подсистема управления целевыми кампаниями | 4 | временное решение не предоставляется | 80 |
| ПО RTM | Подсистема управления целевыми кампаниями на входящих каналах в режиме реального времени | 4 | временное решение не предоставляется | 80 |
| ПО SAS CS | Система построения модели и пользовательская аналитика данных | 4 | временное решение не предоставляется | 80 |
| ПО SAS CM | Система целевых стратегий сбора просроченной задолженности и pre-collection | 4 | временное решение не предоставляется | 80 |
| ПО Risk RTDM | Система принятия решения | 4 | временное решение не предоставляется | 80 |
| ПО СПМ | Система противодействия мошенничеству | 6 | временное решение не предоставляется | 80 |
| ПО AML | Система, автоматизирующая процессы ПОД/ФТ и ФРОМУ | 6 | временное решение не предоставляется | 80 |

### Приоритет 4. «Низкой критичности» инцидент

| Приоритет | | Приоритет 4. «Низкой критичности» инцидент | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование ПО | Описание ПО | Время реакции (ч) | Время предоставления временного решения (ч) | Время решения (ч) |
| ПО MCCM | Подсистема управления целевыми кампаниями | 6 | временное решение не предоставляется | 120 |
| ПО RTM | Подсистема управления целевыми кампаниями на входящих каналах в режиме реального времени | 6 | временное решение не предоставляется | 120 |
| ПО SAS CS | Система построения модели и пользовательская аналитика данных | 6 | временное решение не предоставляется | 120 |
| ПО SAS CM | Система целевых стратегий сбора просроченной задолженности и pre-collection | 6 | временное решение не предоставляется | 120 |
| ПО Risk RTDM | Система принятия решения | 6 | временное решение не предоставляется | 120 |
| ПО СПМ | Система противодействия мошенничеству | 6 | временное решение не предоставляется | 120 |
| ПО AML | Система, автоматизирующая процессы ПОД/ФТ и ФРОМУ | 6 | временное решение не предоставляется | 120 |

В случае нарушения Исполнителем своих обязательств по срокам исправления инцидентов в работе ПО, относящихся к приоритетам «Критический» и «Высокий», как они понимаются в Таблице п.1.3, на срок в среднем более чем на 20% (Двадцать процентов) за Отчетный период Заказчик вправе требовать от Исполнителя уплаты неустойки в размере 0,5 (Ноль целых пять десятых) % от стоимости Услуг в Отчетном периоде, в котором допущено нарушение, за каждый день просрочки, но не более 10% (Десяти процентов) от стоимости Услуг за указанный Отчетный период.

## Режим оказания услуг

| **Наименование ПО** | **Описание ПО** | **Время сопровождения** |
| --- | --- | --- |
| ПО MCCM | Подсистема управления целевыми кампаниями | 8х5 пятидневная рабочая неделя, за исключением праздничных и выходных дней, в период с 10:00 до 18:00 по московскому времени |
| ПО RTM | Подсистема управления целевыми кампаниями на входящих каналах в режиме реального времени | 8х5  пятидневная рабочая неделя, за исключением праздничных и выходных дней, в период с 10:00 до 18:00 по московскому времени |
| ПО SAS CS | Система построения модели и пользовательская аналитика данных | 8х5  пятидневная рабочая неделя, за исключением праздничных и выходных дней, в период с 10:00 до 18:00 по московскому времени |
| ПО SAS CM | Система целевых стратегий сбора просроченной задолженности и pre-collection | 8х5  пятидневная рабочая неделя, за исключением праздничных и выходных дней, в период с 10:00 до 18:00 по московскому времени |
| ПО AML | Система, автоматизирующая процессы ПОД/ФТ и ФРОМУ | 8х5  пятидневная рабочая неделя, за исключением праздничных и выходных дней, в период с 10:00 до 18:00 по московскому времени |
| ПО Risk RTDM | Система принятия решения | 12х7 09:00 до 21:00 по московскому времени |
| ПО СПМ | Система противодействия мошенничеству | 24х7 В нерабочее время, в период с 21:00 до 09:00 в будние дни, а также по выходным дням, работа ведется только по инцидентам с критичным приоритетом. |

## Период сопровождения Систем

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование ПО** | **Период** |
| 1 | ПО MCCM, ПО RTM, ПО SAS CS, ПО SAS CM и ПО Risk RTDM | с 15.12.2021 г. по 14.12.2023 г. |
| 2 | ПО СПМ | с 01.10.2021 г. по 14.12.2023 г. |
| 3 | ПО AML | с даты договора по 14.12.2023 г. |

# Предоставляемая отчетность.

Отчетный период - календарный квартал года или часть календарного квартала, если это неполный календарный квартал года. Началом первого Отчетного периода является дата, приведенная в разделе 1.6.

По завершении каждого отчетного периода оказания услуг сопровождения, Исполнитель передает Заказчику, а Заказчик принимает оказанные Услуги на основании Актов сдачи-приемки Услуг (далее – Акт). В течение 3 (Трех) рабочих дней с даты окончания отчетного периода Исполнитель направляет Заказчику Акт, подписанный со своей Стороны.

Заказчик в течение 10 (Десяти) рабочих дней должен подписать Акт со своей стороны, либо направить в адрес Исполнителя мотивированный отказ от подписания Акта. В случае получения Исполнителем мотивированного отказа Заказчика от приемки Услуг, Сторонами в течение 3 (Трёх) календарных дней с момента получения отказа Исполнителем составляется двусторонний акт с перечнем замечаний и сроков их устранения (далее – Дефектный Акт). После надлежащего устранения замечаний Заказчика согласно Дефектному Акту Стороны в течение 2 (Двух) рабочих дней подписывают Акт.

3. Условия и ограничения оказания Услуг

| **№** | **Условие** | **Применимо** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПО MCCM** | **ПО RTM** | **ПО Risk RTDM** | **ПО CS** | **ПО SAS Campaign Management** | **ПО СПМ** | **ПО AML** |
| 1 | Объектами обслуживания не являются технические средства, системы управления базами данных (далее - СУБД) и другое системное программное обеспечение. | + | + | + | + | + | + | + |
| 2 | Программное обеспечение должно эксплуатироваться в соответствии с документацией поставщика Базового ПО и эксплуатационной документацией на решение, разработанной в ходе проекта внедрения решения; | + | + | + | + | + | + | + |
| 3 | Услуги оказываются на территории Исполнителя с возможностью удалённого доступа (в том числе прямой доступ на запись к файловой системе серверов) ко всем средам посредством VPN-туннеля или иного используемого Заказчиком промышленного средства удаленного доступа, а также обеспечивает одновременный доступ для не менее чем трех пользователей (учетных записей) с использованием терминального сервера. | + | + | + | + | + | + | + |
| 4 | Прием и отслеживание статуса обращений осуществляется через систему учета обращений Исполнителя (jira.glowbyteconsulting.com), позволяющую автоматическое оперативное уведомление специалистов Исполнителя о зарегистрированных и/или обновленных обращениях Заказчика. | + | + | + | + | + | + | + |
| 5 | В рамках услуги «Взаимодействие с поддержкой Вендора Базового ПО SAS» Исполнителем осуществляются все коммуникации со специалистами службы поддержки Вендора, а также осуществляется проверка работоспособности предложенного решения. Мероприятия по установке дополнительного Базового ПО на рабочие места пользователей осуществляются ответственными специалистами Заказчика. При этом Заказчик обладает или обязуется получить необходимые права на такое Базовое ПО. | + | + | + | + | + | + | + |
| 6 | Документация по сопровождаемым функциональным областям обновляется Исполнителем в случае изменения функциональности и/или настроек, выполняемых Исполнителем в рамках оказания Услуг. Работы по изменению технической документации на программное обеспечение, смежные системы, источники данных не входят в состав Услуг, и должны являться составной частью процесса подготовки пакета поставки ПО разработчику. | + | + | + | + | + | + | + |
| 7 | Исполнитель не несет ответственности за качество данных, получаемых из витрины или других систем-источников, и не выполняет работы по улучшению качества этих данных. | + | + | + | + | + | + | + |
| 8 | При необходимости внедрения доработок, связанных с обходным решением проблем, находящихся вне зоны ответственности Исполнителя, они оцениваются и выполняются отдельно | + | + | + | + | + | + | + |
| 9 | Обращения принимаются не более чем от 5 (Пяти) пользователей Заказчика (от каждой системы), по каждой системе, определенных на этапе принятия ПО на сопровождение. Пользователи должны обладать достаточной квалификацией и быть ознакомлены с эксплуатационной документацией на ПО. | + | + | + | + | + | + | + |
| 10 | Наличие у Заказчика заключенного договора технической поддержки Базового ПО с поставщиком данного ПО, а также предоставление необходимой информации по данному договору Исполнителю, являются обязательными условиями предоставления услуг сопровождения (технической поддержки) Исполнителем. | + | + | + | + | + | + | + |
| 11 | Наличие административных привилегий для продуктивной среды и среды тестирования Системы или обладающих ими специалистов Заказчика, оперативно выполняющих запросы Исполнителя, связанные с анализом инцидента и/или его устранения, является обязательным условием предоставления услуг ТП Исполнителем. | + | + | + | + | + | + | + |
| 12 | Своевременное обеспечение доступа от Заказчика к его производственным процессам, документам, при условии и в степени, в которой такой доступ необходим для надлежащего выполнения Исполнителем своих обязательств, оборудованию и предоставление помощи, полной и точной информации и данных от соответствующего персонала и руководителей, компьютерных продуктов в надлежащей конфигурации, а также выполнение вышеуказанных обязательств (все вместе «содействие»), является непременным условием для предоставления услуг по сопровождению (технической поддержке) Исполнителем. | + | + | + | + | + | + | + |
| 13 | Проблемы, описанные в настоящем регламенте, не рассматриваются как проблемы в коде Базового ПО в следующих случаях: | + | + | + | + | + | + | + |
| 13.1 | Использование Системы не по назначению; | + | + | + | + | + | + | + |
| 13.2 | Модификация кода Системы без согласования с Исполнителем и поставщиком данного Базового ПО; | + | + | + | + | + | + | + |
| 13.3 | Ошибки пользователей при использовании Системы техническими и программными средствами, не рекомендованными Исполнителем; | + | + | + | + | + | + | + |
| 13.4 | Ошибки взаимодействия с другими системами, если взаимодействие с ними не предусмотрено функциональными требованиями к Системе; | + | + | + | + | + | + | + |
| 13.5 | Появление изменений в операционной среде, кроме изменений, установленных по согласованию с Исполнителем; | + | + | + | + | + | + | + |
| 13.6 | Ошибки пользователей при установке или обновлении Базового ПО | + | + | + | + | + | + | + |
| 14 | Заказчик при подаче запроса на сопровождение придерживается правила - одному запросу соответствует одна проблема, для четкой идентификации проблемы при выполнении. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы. | + | + | + | + | + | + | + |
| 15 | Администрирование и сопровождение всех сред, включая среду разработки, осуществляют специалисты Заказчика со следующими ограничениями: | + | + | + | + | + | + | + |
| 15.1 | Развертывание серверов, установка системного ПО, а также СУБД Oracle находится в области ответственности Заказчика; | + | + | + | + | + | + | + |
| 15.2 | Конфигурация приложений Базового ПО SAS на всех средах, кроме среды разработки, находится в области ответственности Заказчика; | + | + | + | + | + | + | + |
| 15.3 | За администрирование всех серверов на уровне OS, файловой системы, аппаратного обеспечения (в том числе дискового массива и платформы виртуализации) отвечает Заказчик; | + | + | + | + | + | + | + |
| 15.4 | Исполнитель не имеет доступа к пользователям OS с привилегиями администратора; | + | + | + | + | + | + | + |
| 15.5 | С целью минимизации запросов в службу сопровождения Заказчика, Заказчик предоставляет доступ к процедурам перезагрузки, резервного копирования и восстановления на сервере разработки Исполнителю. Набор процедур, к которым предоставляется доступ Исполнителю, может быть расширен по совместному согласию сторон. | + | + | + | + | + | + | + |
| 16 | Заказчик предоставляет Исполнителю все системные привилегии с возможностью администрирования БД в среде разработки (права суперпользователя sysdba, удаленный доступ к серверу по протоколу ssh). Доступ Исполнителя к БД промышленной и тестовой среды ограничен в соответствие с доступом пользователей приложений Базового ПО SAS. Исполнитель отвечает за внесение изменений в конфигурацию БД среды разработки за исключением параметров экземпляра и установки патчей, которые производятся Заказчиком по запросу от Исполнителя на всех контурах системы. Заказчик отвечает за внесение изменений в конфигурацию БД, параметры экземпляра и установку обновлений на промышленной и тестовой среде. | + | + | + | + | + | + | + |
| 17 | Количество одновременно обрабатываемых запросов, по каждой сиcтеме, составляет не более двух. В количество одновременно обрабатываемых не входят запросы, работы по которым заблокированы (ожидаются действия на стороне Заказчика или Вендора). В случае наличия более чем двух одновременно открытых инцидентов Заказчик может определить очередность выполнения инцидента. | + | + | + | + | + | + | + |
| 18 | В нерабочее время заказчик обязуется позвонить по телефону исполнителю и уведомить о критичном инциденте. |  |  | + |  |  | + |  |
| 19 | Специалисты Исполнителя не несут ответственности за корректность работы функциональности, разработанной Заказчиком или сторонним подрядчиком. Однако этот функционал может быть также передан на сопровождение по факту проведения аудита: |  |  |  |  |  |  |  |
| 19.1 | Входит в услуги сопровождения. |  |  |  |  |  | + | + |
| 19.2 | Не входит в услуги сопровождения, оценивается отдельно. Стоимость дополнительных работ формируется исходя из объема трудозатрат привлекаемых специалистов и согласованной ставки. | + | + | + | + | + |  |  |

4. Основные положения регламента оказания Услуг

1. 1. Правила работы с тестовой и продуктивной средой системы

Все изменения до установки в продуктивную среду проверяются на тестовой среде. Внесение изменений в продуктивную среду без предварительной проверки на тестовом стенде не осуществляется.

При необходимости откат к предыдущей копии системы осуществляется ответственными специалистами Банка.

* 1. Основные операции
     1. Ошибка настройки приложения ПО SAS

Если в ходе диагностики выявлено, что инцидент является ошибкой настройки приложения ПО, Исполнитель проводит комплекс работ для устранения ошибки. После переноса решения на тестовый стенд Заказчик может принять участие в его тестировании. На продуктивную среду решение переносится только после успешного тестирования установленных обновлений на тестовой среде.

Если в ходе устранения ошибки было выяснено, что ошибка связана с дефектом Базового ПО SAS, Исполнитель дополнительно информирует об этом Заказчика и регистрирует обращение в службу поддержки Вендора. Взаимодействие с Вендором до решения проблемы осуществляет Исполнитель.

Если в ходе устранения ошибки было выяснено, что ошибка связана с настройками или ошибками в системном ПО или в настройках смежных систем, то Исполнитель информирует Заказчика об источнике и сути проблемы. Дальнейшим устранением проблемы занимаются ответственные специалисты Заказчика.

* + 1. Обработка стандартных ошибок

Если в ходе анализа ошибки по обращению было выяснено, что ошибка является стандартной, и описание необходимых действий по ее устранению приведено в проектной документации, то Исполнитель информирует Заказчика об источнике и сути проблемы. Дальнейшим устранением проблемы занимаются ответственные специалисты Заказчика (при этом запрос, зарегистрированный в автоматизированной системе, назначается на ответственного специалиста Заказчика)

* + 1. Доработка Системы

Доработкой системы может быть признано обращение, связанное с необходимостью изменения алгоритмов расчета параметров, мероприятия по установке нового ПО, доработка функциональности приложения и др. Работы по выполнению данного вида обращений оцениваются и выполняются отдельно.

* + 1. Консультации Заказчика по вопросам технологии использования системы ПО SAS

Запрос на получение консультации должен быть зарегистрирован в автоматизированной системе аналогично запросам на устранение выявленных ошибок. Первичные консультации пользователям оказывают ответственные сотрудники Банка.

* + 1. Взаимодействие с Вендором по инцидентам в работе Базового ПО SAS

Все взаимодействие со службой поддержки SAS по вопросам устранения выявленных ошибок в Базовом ПО или установке выпускаемых Вендором обновлений ведет Исполнитель.

Полученные от Вендора обновления или рекомендации по устранению ошибки устанавливаются в продуктивную среду только после проверки на тестовом стенде.

1. Необходимо указать, в том числе адрес электронной почты Участника. [↑](#footnote-ref-1)
2. Инструкцию необходимо удалить при заполнении. [↑](#footnote-ref-2)
3. В случае если контрагент освобожден от уплаты указывается «НДС не облагается» со ссылкой на статью и норму закона, освобождающего от обложения НДС. [↑](#footnote-ref-3)
4. Стоимость средневзвешенной дневной ставки, предложенная участником, не может превышать предельную стоимость, установленную заказчиком. Предложения участников, допустивших превышение цен, не рассматриваются. [↑](#footnote-ref-4)
5. Размер вознаграждения за оказание услуг по сопровождению программного обеспечения созданного на основе программного обеспечения SAS с привлечением одного специалиста исполнителя за один рабочий день, эквивалентный 8 (восьми) рабочим часам в рабочее время исполнителя. [↑](#footnote-ref-5)
6. Указывается средневзвешенная дневная ставка, указанная в п.1 стл.7 Таблицы №1 Коммерческого предложения. [↑](#footnote-ref-6)
7. Стоимость средневзвешенной дневной ставки, предложенная участником, не может превышать предельную стоимость, установленную заказчиком. Предложения участников, допустивших превышение цен, не рассматриваются. [↑](#footnote-ref-7)
8. Указывается размер НДС включенный в стоимость (столбец 7). В случае если контрагент освобожден от уплаты указывается «НДС не облагается» со ссылкой на статью и норму закона, освобождающего от обложения НДС. [↑](#footnote-ref-8)