Приложение 1

Техническое задание

## Перечень Систем

1. Kafka – единая шина данных;
2. Hashicorp Vault – хранилище секретов;
3. Kubernetes – единая среда исполнения программного кода B2C-приложений.

Список может быть расширен путем создания отдельной заявки на Работу/Услугу.

## Перечень возможных Услуг и Работ

Исполнитель обязан своевременно и надлежащим качеством предоставлять Заказчику комплекс Работ и Услуг по внесению изменений в Системы/доработку Системы, развитию и технической поддержке Систем в соответствии с отдельной заявкой на Работу / Услугу. Возможный список работ:

* Анализ бизнес-требований и построение целевой архитектуры решения;
* Внесение изменений в Системы/доработка Систем или их компонентов, внедрение изменений/доработок;
* Устранение неисправностей и сбоев программного обеспечения, возникающих в ходе эксплуатации Систем;
* Консультирование Заказчика по вопросам, связанным с эксплуатацией Систем, по телефону и электронной почте;
* Консультирование других поставщиков Заказчика по вопросам, связанным с эксплуатацией Систем, по телефону и электронной почте;
* Настройка элементов Систем по заявкам от других поставщиков Заказчика;
* Модификация и развитие Систем в соответствии с требованиями Заказчика;
* И другие Работы/Услуги, необходимые для работоспособности, внедрения и развития Систем.

## Регламент оказания Услуг и выполнения Работ

Регламент проведения Работ по разработке и модификации Систем будет указан в отдельных заявках на Работы.

Регламент оказания Услуг по технической поддержке, включая консультирование пользователей, будет указан в отдельных заявках на Услуги, уровень сервиса при этом не должен быть ниже следующего:

* Время реакции на инцидент и максимальное время решения инцидента должны быть не более указанных в таблице ниже

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Приоритет инцидента  | Обработка  | Время реакции на инцидент  | Максимальное время решения инцидента  |
| 1  | Круглосуточно  | 5 минут  | 60 минут  |
| 2  | В рабочие часы  | 2 часа  | 6 часов  |
| 3  | В рабочие часы  | 8 часов  | 24 часа  |

* Время реакции на запрос и максимальное время решения запроса должны быть не более указанных в таблице ниже:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория  | Обработка  | Время реакции на запрос  | Максимальное время решения запроса  |
| Запрос на обслуживание  | В рабочие часы  | 1 час  | 12 часов  |
| Запрос на изменение  | В рабочие часы  | 1 час  | По согласованию сторон, в зависимости от объёма изменений  |
| Запрос консультации  | В рабочие часы  | 1 час  | 24 часа  |