

## Технические требования и объёмы оказания услуг

Для организации постоянного функционирования автоматизированной системы управления наружным освещением и обеспечения технической поддержки ПАК «Гелиос» необходим следующий объём сервисов и услуг:

Наименование услуги	Перечень услуг	Детализация элемента услуги
1. Управление сервисами		
1.1. Формирование отчетности	Предоставление отчетности об уровне оказания услуг	Предоставление результатов поддержки в виде пакета отчетов (размещение на общедоступных ресурсах, отправка по электронной почте)
2. Услуга обслуживания прикладного ПО и развития Системы		
2.1.Конфигурирование и обслуживание прикладного ПО	Мониторинг работы сервисов приложений	Общая работоспособность сервисов приложений
		Потребление ресурсов CPU
		Управление памятью
		Управление потоком сервисов
		Время отклика
		Мониторинг количества ошибок
	Периодические мероприятия, направленные на улучшение характеристик ПО (производительность, информационную безопасность, функциональность)	Установка обновлений СУБД (postgresql)
		Установка обновлений сервера приложения (jetty)
		Установка обновлений WEB-сервера (nginx)
		Установка обновлений JAVA JRE
	Профилактические мероприятия, влияющие на производительность СУБД	Работы по оптимизации базы данных (vacuum, analyze, reindex)
	Восстановительные мероприятия, вызванные сбоями в работе Системы	Создание резервных копий БД
		Создание журнала транзакций СУБД
		Восстановление работы сервисов: СУБД (postgresql), сервера приложения (tomcat), WEB-сервера (nginx), JAVA JRE)
		Перевод на репликационный сервер, в случае аварийно-восстановительных работ на основном сервере
	Обеспечение работоспособности программно-аппаратных комплексов	Модификация аппаратного обеспечения
		Настройка параметров сервисов приложений с целью обеспечения оптимальной работоспособностью на аппаратном обеспечении Заказчика
3. Услуга технической поддержки и сопровождения Системы		
3.1. Взаимодействие с заказчиком	Информирование специалистов	Информирование по запросу специалистов Заказчика о статусе разрешения Инцидентов
	Консультирование специалистов	Консультирование по выполнению операций в системе
		Консультирование по использованию функциональных возможностей Системы
3.2. Решение инцидентов	Разрешение инцидентов, которые относятся к части администрирования систем, переданных на поддержку, и вызваны сбоями в работе АСУ Гелиос	Восстановление работоспособности системы после сбоев вызванных ошибками программного обеспечения АСУ Гелиос
	Разрешение инцидентов относящихся к выполнению	Устранение ошибок в настройках приложений и разработанных программ

	Системы своих функций	Устранение ошибок и обновление после разрешения Инцидентов в сопроводительной документации
		Нахождение временных решений Инцидентов до момента решения проблемы или реализации изменения
3.3. Разрешение проблем	Выявление проблем (наличие ошибок и несоответствий функциональным требованиям) в работе Системы на этапе тестирования, отладки и мониторинга	Анализ причин Инцидентов на наличие проблем
		Регистрация проблемы
	Поиск решения проблем (корневых причин инцидентов) связанных с работоспособностью и доступностью аппаратно-программных комплексов, описание и согласование решений	Описание и формализация проблемы
		Разработка путей решения проблемы
4. Услуга технической поддержки оборудования (блок управления)		
4.1. Техническое сопровождение оборудования	Мониторинг работоспособности оборудования	Мониторинг работы оборудования
		Регистрация проблемы
		Запрос программных логов оборудования
		Описание и формализация проблемы
		Разработка путей решения проблемы
		Формирование заявки на выезд
	Дистанционное конфигурирование настроек оборудования	Выезд на ремонт (замену) оборудования
		Запрос программных логов оборудования
		Конфигурирование настроек оборудования

Начальник отдела  
эксплуатации АСДУ  
службы эксплуатации СДиТУ и ИТ  
филиала ОАО «МРСК Центра»-  
«Белгородэнерго»



В.В. Кантор

