


«УТВЕРЖДАЮ»

Директор по информационным
технологиям - начальник
Департамента ИТ



А.В. Дудин
«15» мая 2012 г.

**ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ
НА ПРОВЕДЕНИЕ ОТКРЫТЫХ КОНКУРЕНТНЫХ ПЕРЕГОВОРОВ
НА ПРАВО ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО
ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ИНФРАСТРУКТУРЫ СИСТЕМ
ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО АППАРАТА И ФИЛИАЛОВ
ОАО «МРСК ЦЕНТРА»**

СОГЛАСОВАНО:


С.В. Корниенко
Заместитель начальника
Департамента

СОГЛАСОВАНО:


Е.Е. Симонов
Начальник управления
информационных технологий

Москва
2012 год

Оглавление

| | |
|---|-----------|
| РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ | 3 |
| РАЗДЕЛ II. ТРЕБОВАНИЕ К ИСПОЛНИТЕЛЮ | 4 |
| РАЗДЕЛ III. ОБЪЕКТЫ ПОДДЕРЖКИ И СОСТАВ УСЛУГ | 5 |
| РАЗДЕЛ IV. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ | 17 |
| РАЗДЕЛ V. ПОТРЕБИТЕЛИ УСЛУГ | 23 |
| РАЗДЕЛ VI. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ | 24 |
| РАЗДЕЛ VII. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ И СДАЧЕ РЕЗУЛЬТАТОВ | 25 |

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Введение

- 1.1. Данный документ создан в соответствии с «Положением о порядке проведения регламентированных закупок товаров, работ, услуг для нужд ОАО «МРСК Центра», с целью оптимального выбора исполнителя по оказанию услуг технической поддержки телефонии, активного сетевого оборудования Cisco, систем кондиционирования, вентиляции, системы обеспечения бесперебойного электропитания, а также системы газового пожаротушения (далее техническая поддержка оборудования). Данный документ является неотъемлемой частью пакета конкурсной документации, предоставляемой участникам конкурсных торгов.
- 1.2. Целью настоящего документа является определение требований к услугам по технической поддержке оборудования исполнительного аппарата ОАО «МРСК Центра» (Заказчика), а также определение необходимых качественных и объемных показателей, подлежащих соответствующему отражению в материалах конкурсной документации.
- 1.3. Основной целью при оказании услуг по технической поддержке оборудования является обеспечение высокой доступности и производительности сервисов.

2. Структура документа

Настоящий документ содержит детальное описание требований к оказанию услуг по технической поддержке.

В разделах документа определяются требования к исполнителю услуг, определяется объем услуг по поддержке, дается описание объектов поддержки и задается необходимый уровень оказания услуг.

Разделы документа:

- **Раздел 2. Требования к исполнителю.** В разделе зафиксированы требования, которым должна соответствовать организация, предлагающая себя в качестве поставщика услуг по технической поддержке оборудования.
- **Раздел 3. Объекты поддержки и состав услуг.** В разделе описываются объекты ИТ инфраструктуры, передаваемые на поддержку, определяется полный требуемых перечень услуг.
- **Раздел 4. Уровень оказания услуг.** В настоящем разделе задается требуемый уровень оказания услуг по поддержке оборудования.
- **Раздел 5. Потребители услуг.** В разделе зафиксирован перечень потребителей услуг, в разрезе организационной структуры ОАО «МРСК Центра».
- **Раздел 6. Требования к организации предоставления услуг.** В разделе зафиксированы требования к организации процесса оказания услуг, а так же требования к предоставлению отчетности.
- **Раздел 7. Требования к документированию результатов работ и сдаче результатов.** В разделе представлены требования к осуществлению процесса документирования результатов работ и приемки-сдачи работ.

РАЗДЕЛ II. ТРЕБОВАНИЕ К ИСПОЛНИТЕЛЮ

1. Общие требования

Участвовать в конкурсе может любое юридическое лицо. Однако чтобы претендовать на победу в конкурсе и получение права заключить с Заказчиком Договор, Участник конкурса должен отвечать следующим требованиям:

- Участник конкурса должен обладать необходимыми профессиональными знаниями и опытом, управленческой компетентностью, опытом (желательно не менее 2-х лет) и репутацией, иметь ресурсные возможности (финансовые, материально-технические, производственные, трудовые);
- Участник конкурса должен обладать гражданской правоспособностью в полном объеме для заключения и исполнения Договора (должен быть зарегистрирован в установленном порядке и иметь соответствующие действующие лицензии на выполнение видов деятельности в рамках Договора);
- Участник конкурса не должен являться неплатежеспособным или банкротом, находиться в процессе ликвидации, на имущество Участника конкурса в части, существенной для исполнения договора, не должен быть наложен арест, экономическая деятельность Участника конкурса не должна быть приостановлена;
- Готов оказать весь комплекс услуг по технической поддержке оборудования ОАО «МРСК Центра».

Предметом конкурентного отбора является соответствие участника конкурса специальным требованиям, предъявляемым к исполнителю, содержание услуг, в том числе сроки оказания и порядок оплаты, а так же стоимость услуг.

2. Специальные требования

Помимо общих требований настоящего раздела Участник конкурса должен обладать:

- статусом авторизованного партнера Cisco Systems с уровнем статуса не ниже «Серебряный партнер»;
- опытом оказания услуг по технической поддержке не менее 10 лет;
- опытом внедрения и поддержки информационных решений для энергетических предприятий;
- квалифицированным персоналом для надлежащего оказания услуги.

Для обеспечения надлежащего уровня сервиса Участник конкурса должен иметь собственную круглосуточную службу для приема и регистрации обращений;

РАЗДЕЛ III. ОБЪЕКТЫ ПОДДЕРЖКИ И СОСТАВ УСЛУГ

1. Характеристики объекта оказания услуг

Объектом автоматизации является восьми этажное здание с подземной парковкой, расположенном по адресу: г. Москва, 2-я Ямская ул., д. 4.

В здании присутствует 6 коммутационных комнат и одно серверное помещение.

Коммутационные комнаты располагаются со второго по седьмой этаж. В каждой коммутационной комнате с 2 по 6 этаж установлена одна телекоммуникационная стойка высотой 42 юнита со смонтированными в неё патч-панелями горизонтальной и вертикальной СКС.

На седьмом этаже коммутационная представляет собой подвесной шкаф высотой 15 юнитов со смонтированными в неё патч-панелями горизонтальной и вертикальной СКС.

Серверное помещение располагается на первом этаже в комнате номер 107. В серверном помещении установлено 8 телекоммуникационных шкафов высотой 42 юнита, а также система вентиляции и кондиционирования воздуха, система обеспечения бесперебойного электропитания, система газового пожаротушения.

Вертикальная СКС построена на базе многомодового оптического кабеля OM3 затерминированная на оптических патч-панелях с разъёмами LC.

Горизонтальная СКС построена на базе неэкранированной витой пары (UTP) категории 5е затерминированной на патч-панелях с разъёмами RJ45.

Для внешнего управления устройствами вдоль оптических кабельных трас проложены медные линии связи представленные неэкранированной витой парой категории 5е.

Система обеспечения бесперебойного электропитания обеспечивает нужды серверного помещения, коммутационных комнат и всех рабочих мест; система разделена на две подсистемы: для всех пользователей и для потребителей повышенной надежности, к которым относятся серверное и телекоммуникационное оборудование, специальные рабочие места. Система вентиляции и кондиционирования воздуха, а также система газового пожаротушения обеспечивают только нужды серверного помещения.

Локальная вычислительная сеть построена на активном сетевом оборудовании Cisco, которое располагается в серверном помещении и коммутационных комнатах. Отдельные единицы активного сетевого оборудования также вынесены на площадку провайдера.

2. Требования к составу решаемых задач по технической поддержке оборудования

В рамках оказания услуг по поддержке должна осуществляться поддержка в течении одного календарного года с даты заключения договора следующих систем:

- Телефонии на базе Cisco Call Manager
- Активного сетевого оборудования Cisco
- Систем вентиляции и кондиционирования воздуха
- Системы газового пожаротушения
- Системы обеспечения бесперебойного электропитания

Перечень объектов, передаваемых на поддержку, представлен в таблице (Таблица 1).

| Площадка | Адрес |
|----------|------------------------------|
| №1 | Москва, 2-я Ямская ул., д. 4 |

Таблица 1

Перечень оборудования, передаваемого на поддержку представлен в таблице (Таблица 2).

| №№ | Наименование | Идентификатор | Кол-во |
|------|---|--------------------|--------|
| | г. Москва | | |
| 1 | Маршрутизатор №1 - Cisco 2951 в составе: | | 2 |
| 1.1 | Шасси Cisco 2951 w/3 GE,4 EHWIC,3 DSP,2 SM,256MB CF,512MB DRAM,IPB | CISCO2951/K9 | 1 |
| 1.2 | Программное обеспечение Cisco 2951 IOS UNIVERSAL - NO PAYLOAD ENCRYPTION | S2951NPEK9-15001M | 1 |
| 1.3 | Шнур питания AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M | CAB-ACE | 1 |
| 1.4 | Программное обеспечение Cisco Config Pro Express on Router Flash w/o default config | ISR-CCP-EXP-NOCONF | 1 |
| 1.5 | Блок питания Cisco 2921/2951 AC Power Supply | PWR-2921-51-AC | 1 |
| 1.6 | Оперативная память 512MB DRAM (1 512MB DIMM) for Cisco 2951 ISR (Default) | MEM-2951-512MB-DEF | 1 |
| 1.7 | Энергонезависимая память 256MB Compact Flash for Cisco 1900, 2900, 3900 ISR | MEM-CF-256MB | 1 |
| 1.8 | Лицензия IP Base License for Cisco 2901-2951 | SL-29-IPB-K9 | 1 |
| 1.9 | Интерфейсная карта Four port 10/100/1000 Ethernet switch interface card | EHWIC-4ESG= | 1 |
| 1.10 | Шнур питания Power cord, C13 to C14 (recessed receptacle), 10A | CAB-C13-C14-AC= | 1 |
| 2 | Коммутатор №1 - Catalyst 2960 в составе: | | 2 |
| 2.1 | Шасси Catalyst 2960 7 10/100/1000 + 1 T/SFP LAN Base | WS-C2960G-8TC-L | 1 |
| 2.2 | Шнур питания Power Cord Europe, Right Angle | CAB-ACE-RA | 1 |
| 2.3 | Зажим Power retainer clip for compact switches | PWR-CLIP | 1 |
| 2.4 | Комплект крепежа 19in RackMount for Catalyst 3560,2960,ME-3400 Compact Switch | RCKMNT-19-CMPCT= | 1 |
| 2.5 | Шнур питания Power cord, C13 to C14 (recessed receptacle), 10A | CAB-C13-C14-AC= | 1 |
| 3 | Устройство оптимизации трафика №1 - Riverbed Steelhead 2050 в составе: | | 2 |
| 3.1 | Шасси Steelhead 2050 with 4 onboard GbE bypass ports (2500 conn/45Mbps) | SHA-02050-BASE-L | 1 |
| 4 | Межсетевой экран №1 - ASA 5520 в составе: | | 2 |
| 4.1 | Шасси ASA 5520 Appliance with SW, HA, 4GE+1FE, DES | ASA5520-K8 | 1 |
| 4.2 | Шнур питания AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M | CAB-ACE | 1 |
| 4.3 | Программное обеспечение ASA 5500 Series Software Version 8.4 for ASA 5510-5550, DES | SF-ASA-8.4-K8 | 1 |
| 4.4 | Программное обеспечение No Cisco VPN Client Software Included | ASA-VPN-CLNT-NONE | 1 |
| 4.5 | Лицензия ASA 5520 VPN Plus 750 IPsec User License (7.0 Only) | ASA5520-VPN-PL | 1 |
| 4.6 | Лицензия ASA 5500 Base Encryption Level (DES) | ASA5500-ENCR-K8 | 1 |
| 4.7 | Заглушка ASA/IPS SSM Slot Cover | SSM-BLANK | 1 |
| 4.8 | Шнур питания ASA 180W AC Power Supply | ASA-180W-PWR-AC | 1 |

| №№ | Наименование | Идентификатор | Кол-во |
|------|---|--------------------|--------|
| 4.9 | Шнур питания Power cord, C13 to C14 (recessed receptacle), 10A | CAB-C13-C14-AC= | 1 |
| 5 | Маршрутизатор №2- Cisco 2951 в составе: | | 2 |
| 5.1 | Шасси Cisco 2951 w/3 GE,4 EHWIC,3 DSP,2 SM,256MB CF,512MB DRAM,IPB | CISCO2951/K9 | 1 |
| 5.2 | Программное обеспечение Cisco 2951 IOS UNIVERSAL - NO PAYLOAD ENCRYPTION | S2951NPEK9-15001M | 1 |
| 5.3 | Шнур питания AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M | CAB-ACE | 1 |
| 5.4 | Программное обеспечение Cisco Config Pro Express on Router Flash w/o default config | ISR-CCP-EXP-NOCONF | 1 |
| 5.5 | Блок питания Cisco 2921/2951 AC Power Supply | PWR-2921-51-AC | 1 |
| 5.6 | Оперативная память 512MB DRAM (1 512MB DIMM) for Cisco 2951 ISR (Default) | MEM-2951-512MB-DEF | 1 |
| 5.7 | Энергонезависимая память 256MB Compact Flash for Cisco 1900, 2900, 3900 ISR | MEM-CF-256MB | 1 |
| 5.8 | Лицензия IP Base License for Cisco 2901-2951 | SL-29-IPB-K9 | 1 |
| 5.9 | Интерфейсная карта Four port 10/100/1000 Ethernet switch interface card | EHWIC-4ESG= | 1 |
| 5.10 | Шнур питания Power cord, C13 to C14 (recessed receptacle), 10A | CAB-C13-C14-AC= | 1 |
| 6 | Коммутатор №2- Catalyst 2960 в составе: | | 4 |
| 6.1 | Шасси Catalyst 2960 7 10/100/1000 + 1 T/SFP LAN Base | WS-C2960G-8TC-L | 1 |
| 6.2 | Шнур питания Power Cord Europe, Right Angle | CAB-ACE-RA | 1 |
| 6.3 | Зажим Power retainer clip for compact switches | PWR-CLIP | 1 |
| 6.4 | Комплект крепежа 19in RackMount for Catalyst 3560,2960,ME-3400 Compact Switch | RCKMNT-19-CMPCT= | 1 |
| 6.5 | Шнур питания Power cord, C13 to C14 (recessed receptacle), 10A | CAB-C13-C14-AC= | 1 |
| 7 | Межсетевой экран №2 - ASA 5520 в составе: | | 2 |
| 7.1 | Шасси ASA 5520 Appliance with SW, HA, 4GE+1FE, DES | ASA5520-K8 | 1 |
| 7.2 | Шнур питания AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M | CAB-ACE | 1 |
| 7.3 | Программное обеспечение ASA 5500 Series Software Version 8.4 for ASA 5510-5550, DES | SF-ASA-8.4-K8 | 1 |
| 7.4 | Программное обеспечение No Cisco VPN Client Software Included | ASA-VPN-CLNT-NONE | 1 |
| 7.5 | Лицензия ASA 5520 VPN Plus 750 IPsec User License (7.0 Only) | ASA5520-VPN-PL | 1 |
| 7.6 | Лицензия ASA 5500 Base Encryption Level (DES) | ASA5500-ENCR-K8 | 1 |
| 7.7 | Заглушка ASA/IPS SSM Slot Cover | SSM-BLANK | 1 |
| 7.8 | Шнур питания ASA 180W AC Power Supply | ASA-180W-PWR-AC | 1 |
| 7.9 | Шнур питания Power cord, C13 to C14 (recessed receptacle), 10A | CAB-C13-C14-AC= | 1 |
| 8 | Устройство обеспечения WEB безопасности - Cisco IronPort в составе: | | 1 |
| 8.1 | Пакет Cisco IronPort Web Bundle | WBUN-2A-EN-DBE- | 1 |

| №№ | Наименование | Идентификатор | Кол-во |
|-------|--|-------------------|--------|
| | | 1Y_S160_500 | |
| 8.2 | Шасси Cisco IronPort S160 Appliance Evaluation EMEA | S160-R-EU | 1 |
| 8.3 | Лицензия Web Bundle, Dual Appliances, 1 Year Web Usage Controls, 1 Year Web Reputation, 1 Year Dual Anti-Malware Filtering, Sawmill Enterprise 5 Profile and 1 Year Platinum Support | WBUN-2A-EN-DBE-1Y | 500 |
| 9 | Коммутатор №3 - Catalyst 2960 в составе: | | 2 |
| 9.1 | Шасси Catalyst 2960S 48 GigE PoE 740W, 4 x SFP LAN Base | WS-C2960S-48FPS-L | 1 |
| 9.2 | Шнур питания AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M | CAB-ACE | 1 |
| 9.3 | Модуль Catalyst 2960S FlexStack Stack Module optional for LAN Base | C2960S-STACK | 1 |
| 9.4 | Шнур стекирования Cisco FlexStack 50cm stacking cable | CAB-STK-E-0.5M | 1 |
| 9.5 | Преобразователь среды 1000BASE-T SFP | GLC-T= | 2 |
| 9.6 | Шнур питания Power cord, C13 to C14 (recessed receptacle), 10A | CAB-C13-C14-AC= | 1 |
| 10 | Система централизованного сетевого управления - CiscoWorks в составе: | | 1 |
| 10.1 | Программное обеспечение LMS 4.0 100 Device Restricted, WIN only | CWLMS-4.0-100-K9 | 1 |
| 10.2 | Серверная платформа UCS C200 M2 Svr w/1PSU, DVD w/o CPU, mem, HDD or PCIe card | R200-1120402W | 1 |
| 10.3 | Заглушка HDD slot blanking panel for UCS C200 M1 Rack Servers | R200-BBLKD | 2 |
| 10.4 | Компонент сервера CPU heat sink for UCS C200 M1 Rack Server | R200-BHTS1 | 2 |
| 10.5 | Заглушка PCIe Full Height blanking panel for UCS C-Series Rack Server | R200-PCIBLKF1 | 1 |
| 10.6 | Заглушка PCIe Low Profile blanking panel for UCS 200 M1 Rack Server | R200-PCIBLKL1 | 1 |
| 10.7 | Шлейф Internal SATA Cable for a base UCS C200 M1 Server | R200-SATACBL-001 | 1 |
| 10.8 | Блоки питания 650W power supply unit for UCS C200 M1 or C210 M1 Server | R2X0-PSU2-650W | 1 |
| 10.9 | Процессор 2.13GHz Xeon E5506 80W CPU/4MB cache/DDR3 800MHz | A01-X0113 | 2 |
| 10.10 | Лицензия No BMC license required | BMC-NONE | 1 |
| 10.11 | Шнур питания Power Cord, 250VAC 10A CEE 7/7 Plug, EU | CAB-9K10A-EU | 2 |
| 10.12 | Операционная система Windows Svr 2008 ST (1-4CPU, 5CAL), 0 media | MSWS-08-STHV | 1 |
| 10.13 | Лицензия ISV 24X7 WINSVR08 ST 1-4CPU 5CAL RQD | CON-ISV1-M8STHV | 1 |
| 10.14 | Оперативная память 4GB DDR3-1333MHz RDIMM/PC3-10600/dual rank 1Gb DRAMs | N01-M304GB1 | 2 |
| 10.15 | Жёсткий диск Gen 2 500GB SATA 7.2K RPM 3.5in HDD/hot plug/C200 drive sled | R200-D500GCSATA03 | 2 |

| №№ | Наименование | Идентификатор | Кол-во |
|-------|--|-------------------|--------|
| 10.16 | Крепление Rail Kit - UCS C200, C210 and 250 M1 Rack Servers | R250-SLDRAIL | 1 |
| 10.17 | Блок питания 650W power supply unit for UCS C200 M1 or C210 M1 Server | R2X0-PSU2-650W | 1 |
| 10.18 | Шнур питания Power cord, C13 to C14 (recessed receptacle), 10A | CAB-C13-C14-AC= | 2 |
| 11 | Система централизованного управления ИБ - CSM в составе: | | 1 |
| 11.1 | Программное обеспечение Cisco Security Manager 4.0 Professional w/ 50 Device License | CSMPR50-4.0-K9 | 1 |
| 11.2 | Серверная платформа UCS C200 M2 Srvr w/1PSU, DVD w/o CPU, mem, HDD or PCIe card | R200-1120402W | 1 |
| 11.3 | Заглушка HDD slot blanking panel for UCS C200 M1 Rack Servers | R200-BBLKD | 2 |
| 11.4 | Компонент сервера CPU heat sink for UCS C200 M1 Rack Server | R200-BHTS1 | 2 |
| 11.5 | Заглушка PCIe Full Height blanking panel for UCS C-Series Rack Server | R200-PCIBLKF1 | 1 |
| 11.6 | Заглушка PCIe Low Profile blanking panel for UCS 200 M1 Rack Server | R200-PCIBLKL1 | 1 |
| 11.7 | Шлейф Internal SATA Cable for a base UCS C200 M1 Server | R200-SATACBL-001 | 1 |
| 11.8 | Блоки питания 650W power supply unit for UCS C200 M1 or C210 M1 Server | R2X0-PSU2-650W | 1 |
| 11.9 | Процессор 2.13GHz Xeon E5506 80W CPU/4MB cache/DDR3 800MHz | A01-X0113 | 2 |
| 11.10 | Лицензия No BMC license required | BMC-NONE | 1 |
| 11.11 | Шнур питания Power Cord, 250VAC 10A CEE 7/7 Plug, EU | CAB-9K10A-EU | 2 |
| 11.12 | Операционная система Windows Svr 2008 ST (1-4CPU, 5CAL), 0 media | MSWS-08-STHV | 1 |
| 11.13 | Лицензия ISV 24X7 WINSVR08 ST 1-4CPU 5CAL RQD | CON-ISV1-M8STHV | 1 |
| 11.14 | Оперативная память 4GB DDR3-1333MHz RDIMM/PC3-10600/dual rank 1Gb DRAMs | N01-M304GB1 | 2 |
| 11.15 | Жёсткий диск Gen 2 500GB SATA 7.2K RPM 3.5in HDD/hot plug/C200 drive sled | R200-D500GCSATA03 | 4 |
| 11.16 | Крепление Rail Kit - UCS C200, C210 and 250 M1 Rack Servers | R250-SLDRAIL | 1 |
| 11.17 | Блок питания 650W power supply unit for UCS C200 M1 or C210 M1 Server | R2X0-PSU2-650W | 1 |
| 11.18 | Шнур питания Power cord, C13 to C14 (recessed receptacle), 10A | CAB-C13-C14-AC= | 2 |
| 12 | Межсетевой экран №3 - ASA 5520 в составе: | | 2 |
| 12.1 | Шасси ASA 5520 Appliance with SW, HA, 4GE+1FE, DES | ASA5520-K8 | 1 |
| 12.2 | Шнур питания AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M | CAB-ACE | 1 |
| 12.3 | Программное обеспечение ASA 5500 Series Software | SF-ASA-8.4-K8 | 1 |

| №№ | Наименование | Идентификатор | Кол-во |
|-------|---|--------------------|--------|
| | Version 8.4 for ASA 5510-5550, DES | | |
| 12.4 | Программное обеспечение No Cisco VPN Client Software Included | ASA-VPN-CLNT-NONE | 1 |
| 12.5 | Лицензия ASA 5520 VPN Plus 750 IPsec User License (7.0 Only) | ASA5520-VPN-PL | 1 |
| 12.6 | Лицензия ASA 5500 Base Encryption Level (DES) | ASA5500-ENCR-K8 | 1 |
| 12.7 | Заглушка ASA/IPS SSM Slot Cover | SSM-BLANK | 1 |
| 12.8 | Шнур питания ASA 180W AC Power Supply | ASA-180W-PWR-AC | 1 |
| 12.9 | Шнур питания Power cord, C13 to C14 (recessed receptacle), 10A | CAB-C13-C14-AC= | 1 |
| 13 | Терминальный сервер - 2901 в составе: | | 1 |
| 13.1 | Шасси 2901 w/ HWIC-16A and 2 CAB-HD8-ASYNC Terminal Server Bundle | CISCO2901-16TS/K9 | 1 |
| 13.2 | Программное обеспечение Cisco 2901-2921 IOS UNIVERSAL - NO PAYLOAD ENCRYPTION | S29NPEK9-15104M | 1 |
| 13.3 | Шнур питания AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M | CAB-ACE | 1 |
| 13.4 | Консольный шнур Auxiliary Cable 8ft with RJ45 and DB25M | CAB-AUX-RJ45 | 1 |
| 13.5 | Программное обеспечение Cisco Config Pro Express on Router Flash w/o default config | ISR-CCP-EXP-NOCONF | 1 |
| 13.6 | Блок питания Cisco 2901 AC Power Supply | PWR-2901-AC | 1 |
| 13.7 | Интерфейсный модуль 16-Port Async HWIC | HWIC-16A | 1 |
| 13.8 | Оперативная память 512MB DRAM for Cisco 2901-2921 ISR (Default) | MEM-2900-512MB-DEF | 1 |
| 13.9 | Энергонезависимая память 256MB Compact Flash for Cisco 1900, 2900, 3900 ISR | MEM-CF-256MB | 1 |
| 13.10 | Лицензия IP Base License for Cisco 2901-2951 | SL-29-IPB-K9 | 1 |
| 13.11 | Консольный кабель High Density 8-port EIA-232 Async Cable | CAB-HD8-ASYNC | 2 |
| 13.12 | Интерфейсный модуль 16-Port Async HWIC | HWIC-16A= | 2 |
| 13.13 | Консольный кабель High Density 8-port EIA-232 Async Cable | CAB-HD8-ASYNC= | 4 |
| 13.14 | Шнур питания Power cord, C13 to C14 (recessed receptacle), 10A | CAB-C13-C14-AC= | 1 |
| 14 | Коммутатор №4 - Cisco Catalyst 6506E-Sup720-10G в составе: | | 2 |
| 14.1 | Шасси Catalyst 6500 Enhanced 6-slot chassis,12RU,no PS,no Fan Tray | WS-C6506-E | 1 |
| 14.2 | Программное обеспечение Cisco CAT6000-VSS720 IOS ADVANCED IP SERVICES SSH | SV33AIK9-12233SXJ | 1 |
| 14.3 | Плата управления Cat 6500 Supervisor 720 with 2 ports 10GbE and MSFC3 PFC3C | VS-S720-10G-3C | 1 |
| 14.4 | Энергонезависимая память SP adapter for SUP720 and SUP720-10G | CF-ADAPTER-SP | 1 |
| 14.5 | Преобразователь среды 10GBASE-SR X2 Module | X2-10GB-SR | 2 |
| 14.6 | Линейная карта C6K 8 port 10 Gigabit Ethernet module with DFC3C (req. X2) | WS-X6708-10G-3C | 3 |

| №№ | Наименование | Идентификатор | Кол-во |
|-------|--|-------------------|--------|
| 14.7 | Преобразователь среды 10GBASE-SR X2 Module | X2-10GB-SR | 24 |
| 14.8 | Линейная карта Cat6500 48-port 10/100/1000 GE Mod: fabric enabled, RJ-45 | WS-X6748-GE-TX | 1 |
| 14.9 | Блок вентиляции Catalyst 6506 FAN TRAY for ISBU | WS-C6506-E-FAN | 1 |
| 14.10 | Блок питания Cat6500 6000W AC Power Supply | WS-CAC-6000W | 2 |
| 14.11 | Шнур питания Cabinet Jumper Power Cord, 250 VAC 16A, C20-C19 Connectors | CAB-C19-CBN | 4 |
| 14.12 | Разъем Connector Kit | CONNECTOR-KIT | 1 |
| 14.13 | Карта Catalyst 6500 Multilayer Switch Feature Card (MSFC) III | VS-F6K-MSFC3 | 1 |
| 14.14 | Карта Catalyst 6500 Sup 720-10G Policy Feature Card 3C | VS-F6K-PFC3C | 1 |
| 14.15 | Плата управления Catalyst 6500 Supervisor 720 with 2 10GbE ports | VS-S720-10G | 1 |
| 14.16 | Энергонезависимая память Catalyst 6500 Compact Flash Memory 1GB | MEM-C6K-CPTFL1GB | 1 |
| 14.17 | Энергонезависимая память Bootflash for SUP720-64MB-RP | BF-S720-64MB-RP | 1 |
| 14.18 | Карта Catalyst 6500 Dist Fwd Card for WS-X67xx modules | WS-F6700-DFC3C | 1 |
| 14.19 | Линейная карта Cat6500 8 port 10 Gigabit Ethernet module (req. DFC and X2) | WS-X6708-10GE | 3 |
| 14.20 | Оперативная память Catalyst 6500 256MB DDR, xCEF720 (67xx interface, DFC3A) | MEM-XCEF720-256M | 3 |
| 14.21 | Карта Catalyst 6500 Central Fwd Card for WS-X67xx modules | WS-F6700-CFC | 1 |
| 15 | Коммутатор №5 - Catalyst 2960 в составе: | | 19 |
| 15.1 | Шасси Catalyst 2960S 48 GigE PoE 740W, 2 x 10G SFP+ LAN Base | WS-C2960S-48FPD-L | 1 |
| 15.2 | Шнур питания AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M | CAB-ACE | 1 |
| 15.3 | Модуль Catalyst 2960S FlexStack Stack Module optional for LAN Base | C2960S-STACK | 1 |
| 15.4 | Шнур Cisco FlexStack 1m stacking cable | CAB-STK-E-1M | 1 |
| 15.5 | Преобразователь среды 10GBASE-SR SFP Module | SFP-10G-SR= | 2 |
| 16 | Беспроводные точки доступа - CAP3502 в составе: | | 64 |
| 16.1 | Точка доступа 802.11a/g/n Ctrlr-based AP w/CleanAir; Int Ant; R Reg Domain | AIR-CAP3502I-R-K9 | 1 |
| 16.2 | Элементы крепления 1040/1140/1260/3500 Low Profile Mounting Bracket (Default) | AIR-AP-BRACKET-1 | 1 |
| 16.3 | Элементы крепления Ceiling Grid Clip for Aironet APs - Recessed Mount (Default) | AIR-AP-T-RAIL-R | 1 |
| 16.4 | Программное обеспечение Cisco 3500 Series IOS Wireless LAN Controller-based Recovery | S3G1RK9W8-12423JA | 1 |
| 17 | Контроллер беспроводных точек доступа - CT5508 в составе: | | 2 |
| 17.1 | Шасси Cisco 5508 Series Wireless Controller for up to 100 APs | AIR-CT5508-100-K9 | 1 |
| 17.2 | Лицензия 100 AP Base license | LIC-CT5508-100 | 1 |

| №№ | Наименование | Идентификатор | Кол-во |
|------|---|------------------|--------|
| 17.3 | Лицензия Base Software License | LIC-CT5508-BASE | 1 |
| 17.4 | Блок питания Cisco 5500 Series Wireless Controller Redundant Power Supply | AIR-PWR-5500-AC | 1 |
| 17.5 | Шнур питания AIR Line Cord Central Europe | AIR-PWR-CORD-CE | 2 |
| 17.6 | Программное обеспечение Cisco Unified Wireless Controller SW Release 7.0 | SWC5500K9-70 | 1 |
| 17.7 | Преобразователь среды 1000BASE-T SFP | GLC-T= | 4 |
| 17.8 | Шнур питания Power cord, C13 to C14 (recessed receptacle), 10A | CAB-C13-C14-AC= | 2 |
| 18 | Беспроводная система предотвращения вторжений - MSE в составе: | | 1 |
| 18.1 | Программное обеспечение MSE Hardware SKU | AIR-MSE-3310-K9 | 1 |
| 18.2 | Пакет Mobility Services Configurable PAK | AIR-MSE-PAK | 1 |
| 18.3 | Программное обеспечение Cisco 3310 Series Mobility Services Engine SW Release 6.0 | SWMSE3310K9-60 | 1 |
| 18.4 | Лицензия Context Aware Engine for Clients License For 1K Clients | AIR-CAS-1KC-K9 | 1 |
| 18.5 | Шнур питания AIR Line Cord Central Europe | AIR-PWR-CORD-CE | 1 |
| 18.6 | Лицензия Wireless IPS License, Supporting 25 Cisco Monitor Mode APs | AIR-WIPS-AP-25 | 1 |
| 18.7 | Сервисный пакет SW APP SUPP + UPGR Wireless Intrusion P | CON-SAU-WIPS25 | 1 |
| 18.8 | Шнур питания Power cord, C13 to C14 (recessed receptacle), 10A | CAB-C13-C14-AC= | 1 |
| 19 | Система контроля доступа - ACS 1121 в составе: | | 2 |
| 19.1 | Программное обеспечение ACS 1121 Appliance With 5.x SW And Base license | CSACS-1121-K9 | 1 |
| 19.2 | Лицензия Cisco Secure ACS 5 Base License | CSACS-5-BASE-LIC | 1 |
| 19.3 | Шнур питания AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M | CAB-ACE | 1 |
| 19.4 | Программное обеспечение Config Option: ACS 5.2 Software Loaded On 1121 | CSACS-5.2-SW-K9 | 1 |
| 19.5 | Сервисный пакет SW APP SUPP Config Option: ACS 5.2 Software Loaded O | CON-SAS-CSACS5SW | 1 |
| 19.6 | Шнур питания Power cord, C13 to C14 (recessed receptacle), 10A | CAB-C13-C14-AC= | 1 |
| 20 | Система централизованного управления беспроводной сетью - WCS в составе: | | 1 |
| 20.1 | Программное обеспечение WCS Top Level SKU for AP capacity options. | WCS-STANDARD-K9 | 1 |
| 20.2 | Сервисный пакет SW APP SUPP + UPGR WCS Top Level SKU for AP capacity option | CON-SAU-WCSSTDK9 | 1 |
| 20.3 | Cisco WCS with PLUS License for 100 APs, Windows/Linux | WCS-PLUS-100 | 1 |
| 20.4 | Сервисный пакет SW APP SUPP + UPGR Cisco WCS with PLUS | CON-SAU-WCSP100 | 1 |
| 20.5 | Серверная платформа UCS C200 M2 Srvr w/1PSU, DVD w/o CPU, mem, HDD or PCIe card | R200-I120402W | 1 |

| №№ | Наименование | Идентификатор | Кол-во |
|-------|---|--------------------|--------|
| 20.6 | Заглушка HDD slot blanking panel for UCS C200 M1 Rack Servers | R200-BBLKD | 2 |
| 20.7 | Компонент сервера CPU heat sink for UCS C200 M1 Rack Server | R200-BHTS1 | 2 |
| 20.8 | Заглушка PCIe Full Height blanking panel for UCS C-Series Rack Server | R200-PCIBLK1 | 1 |
| 20.9 | Заглушка PCIe Low Profile blanking panel for UCS 200 M1 Rack Server | R200-PCIBLKL1 | 1 |
| 20.10 | Шлейф Internal SATA Cable for a base UCS C200 M1 Server | R200-SATACBL-001 | 1 |
| 20.11 | Блоки питания 650W power supply unit for UCS C200 M1 or C210 M1 Server | R2X0-PSU2-650W | 1 |
| 20.12 | Процессор 2.13GHz Xeon E5506 80W CPU/4MB cache/DDR3 800MHz | A01-X0113 | 2 |
| 20.13 | Лицензия No BMC license required | BMC-NONE | 1 |
| 20.14 | Шнур питания Power Cord, 250VAC 10A CEE 7/7 Plug, EU | CAB-9K10A-EU | 2 |
| 20.15 | Операционная система Windows Svr 2008 ST (1-4CPU, 5CAL), 0 media | MSWS-08-STHV | 1 |
| 20.16 | Сервисный пакет ISV 24X7 WINSVR08 ST 1-4CPU 5CAL RQD | CON-ISV1-M8STHV | 1 |
| 20.17 | Оперативная память 4GB DDR3-1333MHz RDIMM/PC3-10600/dual rank 1Gb DRAMs | N01-M304GB1 | 2 |
| 20.18 | Жёсткий диск Gen 2 500GB SATA 7.2K RPM 3.5in HDD/hot plug/C200 drive sled | R200-D500GCSATA03 | 2 |
| 20.19 | Крепление Rail Kit - UCS C200, C210 and 250 M1 Rack Servers | R250-SLDRAIL | 1 |
| 20.20 | Блок питания 650W power supply unit for UCS C200 M1 or C210 M1 Server | R2X0-PSU2-650W | 1 |
| 20.21 | Шнур питания Power cord, C13 to C14 (recessed receptacle), 10A | CAB-C13-C14-AC= | 2 |
| 21 | Система управлением доступом к гостевому сегменту сети - NAC3315 в составе: | | 1 |
| 21.1 | Программное обеспечение NAC Guest Server | NAC3315-GUEST-K9 | 1 |
| 21.2 | Шнур питания AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M | CAB-ACE | 1 |
| 21.3 | Программное обеспечение Guest 2.0.2 SW PID | NAC-GUEST-202-K9 | 1 |
| 21.4 | Сервер NAC Appliance 3315 Server Hardware | NAC3315-SVR | 1 |
| 21.5 | Шнур питания Power cord, C13 to C14 (recessed receptacle), 10A | CAB-C13-C14-AC= | 1 |
| 22 | ПО UCM 8.6 с лицензиями | | 1 |
| 22.1 | Top Level Sku For User License | CUCM-USR-LIC | 1 |
| 22.2 | Unified Communications Manager Enhanced Single User-Under 1K | LIC-CUCM-USR-A | 200 |
| 22.3 | UC Manager Enh UCSS Less than 1K users - 1 user - 1 year | UCSS-UCM-1-1-A | 200 |
| 22.4 | Unified Communications Manager Basic Single User-Under 1K | LIC-CUCM-BASIC-A | 300 |
| 22.5 | UC Manager Basic UCSS Less than 1K users - 1 user - 1 | UCSS-UCM-BAS-1-1-A | 300 |

| №№ | Наименование | Идентификатор | Кол-во |
|-------|---|--|--------|
| | year | | |
| 22.6 | Unified Communications Manager 8.6 Server Software | UCM-7825-86-XU | 2 |
| 22.7 | CCX 8.5 CCX CM Bundle Appliance Entitlement, PAK eDelivery | L-CCX-85-CMBLDLIC= | 1 |
| 22.8 | CCX 8.5 Qty 1 CCX Media Kit - NO LICENSES | CCX-85MEDIKIT-K9= | 1 |
| 22.9 | CCX 8.5 5 Seat CCX ENH CM Bundle - AVAILABLE ONLY FOR NEW CM | CCX-85-CMBUNDLE-K9 | 1 |
| 22.10 | Include PAK Auto-expanding PAK for CUCM | CUCM-PAK | 1 |
| 22.11 | Include PAK Auto-expanding User for CUCM | CUCM-USR | 2400 |
| 22.12 | CUCM Auto-Expansion Media Kit | UCM-7825-86-KIT-XU | 1 |
| 22.13 | CUCM 7825 Node | UCM-7825-NODE | 2 |
| 22.14 | Include PAK Auto-expanding User for CUCM 8.0 | UCSS-UCM-BASIC-PAK | 1 |
| 22.15 | Include PAK Auto-expanding UCSS PAK for CUCM | UCSS-UCM-PAK | 1 |
| 23 | Сервер для UCM (2 шт.) | | 2 |
| 23.1 | Bare Metal MCS 7825-I5 server 1xX3430 , 4GB RAM and 2x250GB | MCS-7825-I5-IPC1 | 1 |
| 23.2 | AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M | CAB-ACE | 1 |
| 23.3 | Power cord, C13 to C14 (recessed receptacle), 10A | CAB-C13-C14-AC= | 1 |
| 24 | Система аудиорегистрации VOCORD Phobos Audio | | 1 |
| 24.1 | 16-и канальная PCI плата ввода аналоговых аудиосигналов | VOCORD AE-16 | 1 |
| 24.2 | Модуль съемника протоколов IP-телефонии H.323, Skinny, SIP на 90 одновременных соединений. Одна точка подключения Ethernet 1000 Мбит/сек. | VOCORD Iptel-90 | 1 |
| 24.3 | Модуль съемника протоколов IP-телефонии H.323, Skinny, SIP на 30 одновременных соединений. | VOCORD Iptel-30 | 1 |
| 24.4 | Сервер 19", 3U, архив 6 Tb, Raid5, Win7, 2 Gb, Core 2DUO, RPS (Размеры (ширина x высота x глубина): 437x132x650, Вес ~40 кг), салазки для крепления в 19" в комплекте | Сервер обработки протоколов IP-телефонии | 1 |
| 24.5 | Сервер 19", 4U, архив 1 Tb, Raid5, Win7, 2 Gb, Core 2DUO, | сервер архива и записи FXO | 1 |
| 25 | Сервер под ПО CCX 8.5 5 Seat CCX ENH CM Bundle - FOR NEW CM | | 1 |
| 25.1 | HW Only 7816-I5 1x 2.4GHz X3430 CPU, 4GB RAM, 1x250 HDD | MCS-7816-I5-CCX1 | 1 |
| 25.2 | AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M | CAB-ACE | 1 |
| 25.3 | Power cord, C13 to C14 (recessed receptacle), 10A | CAB-C13-C14-AC= | 1 |
| 26 | Система обеспечения бесперебойного электропитания в составе: | | 1 |
| 26.1 | UPS DELTA NHP-Series 200 кВА | | 1 |
| 26.2 | UPS DELTA NHP-Series 160 кВА | | 1 |
| 27 | Система вентиляции и кондиционирования воздуха в составе: | | 1 |
| 27.1 | Прецизионный кондиционер шкафного типа TADR 00311, Конденсаторный блок TGR0505 в комплекте с вентиляторами | | 3 |

| №№ | Наименование | Идентификатор | Кол-во |
|------|---|------------------|--------|
| 28 | Система газового пожаротушения в составе: | | 1 |
| 28.1 | Батарея из 2-х баллонов 67 л | CC54020676 | 1 |
| 28.2 | Комплект датчиков, труб и расходных материалов | | 1 |
| 28.3 | Комплект индикаторов и извещателей | | 1 |
| 28.4 | Прибор приемно-контрольный охранно-пожарный пусковой | C2000-АСП | 1 |
| 28.5 | Прибор приемно-контрольный | C2000-4 | 1 |
| | г. Белгород | | |
| 29 | Устройство оптимизации трафика №1 - Riverbed Steelhead 2050 в составе: | | 2 |
| 29.1 | Шасси Steelhead 2050 with 4 onboard GbE bypass ports (2500 conn/45Mbps) | SHA-02050-BASE-L | 1 |

Таблица 2

3. Требования к составу услуг

Для обеспечения работоспособности оборудования и эффективному оказанию услуг по поддержке, требуется обеспечение комплекса услуг, представленных в таблице (Таблица 3).

| Вид услуг | Краткое описание задач и состава работ |
|--|--|
| Обеспечение эксплуатации активного сетевого оборудования Cisco и телефонии Cisco | <p>Задачи: Обеспечение функционирования сетевой инфраструктуры и телефонии.</p> <p>Состав работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Выявление, анализ и устранение проблем, в том числе и аппаратного характера по запросу Заказчика Консультирование штатных администраторов сети Взаимодействие с производителем оборудования по вопросам управления гарантийными заявками по ремонту или замене оборудования |
| Сервисное обслуживание кондиционеров и системы вентиляции | <p>Задачи: Регулярное и своевременное проведение комплекса профилактических и ремонтных работ климатического оборудования с целью продления срока службы оборудования и минимизации времени его простоя.</p> <p>Состав работ: Контроль над техническим состоянием систем кондиционирования</p> <ul style="list-style-type: none"> Комплексная проверка работы кондиционеров на всех режимах работы; Проведение профилактических работ при эксплуатации систем кондиционирования: очистка внешних и внутренних блоков; проверка наличия давления фреона и холодоносителя в системе; поддержание трасс холодоснабжения в исправном состоянии; проверка и замена фильтров и систем пароувлажнения и осушения в кондиционерах; Замена пришедших в негодность элементов систем кондиционеров; Ремонт внешних и внутренних блоков. |

| Вид услуг | Краткое описание задач и состава работ |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> Взаимодействие с производителем оборудования по вопросам управления гарантийными заявками по ремонту или замене оборудования |
| Сервисное обслуживание системы обеспечения бесперебойного электропитания | <p>Задачи: Регулярное и своевременное проведение комплекса профилактических и ремонтных работ по Источникам Бесперебойного Питания с целью продления срока службы оборудования и минимизации времени его простоя.</p> <p>Состав работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Контроль над техническим состоянием ИБП Проведение профилактических работ при эксплуатации ИБП. Замена пришедших в негодность элементов питания ИБП. Диагностика под 100%-ной эквивалентной нагрузкой. Ремонт. Диагностика неисправности работы ИБП. Взаимодействие с производителем оборудования по вопросам управления гарантийными заявками по ремонту или замене оборудования. |
| Сервисное обслуживание системы газового пожаротушения | <p>Задачи: Регулярное и своевременное проведение комплекса профилактических и ремонтных работ по компонентам системы с целью продления срока службы оборудования и минимизации времени его простоя, а также обеспечения соответствия требованиям законодательства РФ к системам пожаротушения в зданиях.</p> <p>Состав работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Контроль над техническим состоянием блоков управления системы газового пожаротушения, датчиками, органами управления и извещателями Проведение профилактических работ при эксплуатации системы газового пожаротушения. Ремонт. Диагностика неисправности работы системы газового пожаротушения. Взаимодействие с производителем оборудования по вопросам управления гарантийными заявками по ремонту или замене оборудования. |

Таблица 3

Параметры всех обслуживаемых систем должны соответствовать техническим характеристикам, заявленным производителями. Обслуживаемые системы должны эксплуатироваться в штатном режиме.

В случае необходимости замены оборудования или его компонент и если такая замена не покрывается гарантийными обязательствами производителя оборудования или имеющимися у Заказчика пакетами дополнительного обслуживания, такое оборудование или его компоненты приобретаются Заказчиком самостоятельно

РАЗДЕЛ IV. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Все перечисленные в разделе III услуги должны оказываться своевременно с необходимой периодичностью и надлежащим качеством.

Периодичность определяется для каждой услуги либо группы услуг. Время исполнения услуги определяется в зависимости от критериев оказания услуги, качество услуг оценивается конечным получателем услуги путем подтверждения оказания услуги, оговоренным с исполнителем способом.

1. Критерии предоставления услуг

В настоящем разделе представлены критерии, от которых зависят условия предоставления услуг.

1.1. Классификация Приоритетов

Приоритет - это параметр отражающий последовательность исполнения заявок в очереди заявок и определяющий крайний срок исполнения заявки. В рамках оказания услуг Участник конкурса должен учитывать приоритет заявки. Перечень и значения приоритетов указаны в таблице (Таблица 4).

| Приоритет | Описание |
|------------------------|--|
| Приоритет 1 Высокий | Запросы по устранению сбоев |
| Приоритет 2 Низкий | Запросы на обслуживание (изменение действующего функционала и добавление нового) |

Таблица 4

2. Способы предоставления услуг

2.1. Требования к способам предоставления услуги

Участник конкурса должен организовать прием и обработку обращений пользователей по всем видам обслуживания с использованием следующих точек входа:

| Параметр точки входа | Описание |
|---|--|
| Точка входа №1 в Автоматическую службу приема почтовых запросов | Электронная почта исполнителя |
| Точка входа №2 Единая служба приема обращений пользователей (телефон) | Прием обращений пользователей по телефону организован и предоставляется Исполнителем |

Таблица 5

2.2. Требования к доступности точки входа

Участник конкурса должен обеспечить доступность точки входа в соответствии с параметрами, отраженными в таблице (Таблица 6).

| Ресурс | Доступность ресурса для регистрации Запроса в Системе | Доступность ресурса для принятия Запроса в обработку |
|--|---|--|
| Единая служба приема обращений пользователей (телефон) | В режиме (24X7X365) | В режиме (24X7X365) |
| Автоматическая служба приема Запросов | В режиме (24X7X365) | В режиме (24X7X365) |

Таблица 6

3. График обслуживания

В текущем разделе приведен требуемый график обслуживания объектов ИТ инфраструктуры ОАО «МРСК Центра».

В таблице (Таблица 7) приводится описание периодов поддержки и определяется цветовая схема, которая используется при составлении графика, приведенного в таблице (Таблица 8).

| Цветовая схема | Описание периодов поддержки |
|----------------|---|
| 1 | Основной период поддержки Приложения функционируют, звонки принимаются, все инциденты решаются |
| 2 | Период дежурства Приложения функционируют, звонки принимаются, инциденты 1 приоритета решаются, остальные инциденты регистрируются для разрешения в Основной период поддержки |
| 3 | Период функционирования приложения Приложения функционируют, поддержка не оказывается, запросы регистрируются в автоматической системе |
| 4 | Период технологического обслуживания Приложения могут не функционировать вследствие возможного проведения технических работ. Если в указанный период будут выполняться работы по технологическому обслуживанию, пользователи должны быть проинформированы об этом заранее. |

Таблица 7

| Московское время | Понедельник | Вторник | Среда | Четверг | Пятница | Суббота | Воскресные и праздничные дни |
|------------------|-------------|---------|-------|---------|---------|---------|------------------------------|
| 0:00 – 1:00 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 1:00 – 2:00 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2:00 – 3:00 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3:00 – 4:00 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4:00 – 5:00 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5:00 – 6:00 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 6:00 – 7:00 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 7:00 – 8:00 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 8:00 – 9:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| 9:00 – 10:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 |
| 10:00 – 11:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 |
| 11:00 – 12:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 |
| 12:00 – 13:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 |
| 13:00 – 14:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 |

| | | | | | | | |
|---------------|---|---|---|---|---|---|---|
| 14:00 – 15:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 |
| 15:00 – 16:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 |
| 16:00 – 17:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 |
| 17:00 – 18:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 |
| 18:00 – 19:00 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 19:00 – 20:00 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 20:00 – 21:00 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 21:00 – 22:00 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 22:00 – 23:00 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 23:00 – 24:00 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

Таблица 8

4. Требуемые параметры оказания услуг

Обслуживание, в рамках предоставления отдельных услуг должно быть направлено на исполнение запросов или работ, в соответствии с согласованным расписанием, а также на управление потоками запросов.

В текущем разделе закреплены требуемые параметры исполнения различных видов обслуживания, доступных в рамках предоставления определенных услуг.

4.1. Требования к оказанию услуги обеспечение эксплуатации активного сетевого оборудования Cisco и телефонии Cisco

| Наименование параметра | Уровни обслуживания |
|-----------------------------|--|
| Время и график обслуживания | Услуга предоставляется с 9-00 до 18-00 в рабочие дни С 9-00 до 18-00 для выполнения запросов по устранению сбоев. С 9-00 до 18-00 для запросов на обслуживание |
| Время реакции на инцидент | Не более 1 часа для запросов по устранению сбоев. Не более 24 часов для запросов на обслуживание |
| Прием запросов | Круглосуточно (24X7) |

4.2. Требования к оказанию услуги сервисное обслуживание системы вентиляции и кондиционирования воздуха

| Наименование параметра | Уровни обслуживания |
|-----------------------------|--|
| Время и график обслуживания | Услуга предоставляется с 9-00 до 18-00 в рабочие дни С 9-00 до 18-00 для выполнения запросов по устранению сбоев. С 9-00 до 18-00 для запросов на обслуживание |
| Время реакции на инцидент | Не более 4 часов для запросов по устранению сбоев. Не более 24 часов для запросов на обслуживание. |
| Прием запросов | Круглосуточно (24X7) |

4.3. Требования к оказанию услуги сервисное обслуживание системы обеспечения бесперебойного электропитания

| Наименование параметра | Уровни обслуживания |
|-----------------------------|--|
| Время и график обслуживания | Услуга предоставляется с 9-00 до 18-00 в рабочие дни С 9-00 до 18-00 для выполнения запросов по устранению сбоев. С 9-00 до 18-00 для запросов на обслуживание |
| Время реакции на инцидент | Не более 4 часов для запросов по устранению сбоев. Не более 24 часов для запросов на обслуживание. |
| Прием запросов | Круглосуточно (24X7) |

4.3.1. Время реакции на обращение

Время реакции - период времени (начиная с момента регистрации), в течение которого должна быть начата обработка обращения пользователя.

В случае приема обращения через Автоматическую службу приема Запросов - запрос должен быть принят в обработку в основной период или период дежурства, в соответствии с расписанием обслуживания в течении 20 минут после автоматической регистрации в системе.

В случае приема обращения сотрудником Call Center - запрос должен быть принят в обработку по факту введения его в систему сотрудником Call Center в течении 20 минут после окончания разговора.

5. Требуемые ресурсы для оказания услуг

Для обеспечения работы потребителей услуг в обслуживаемой системе телефонии на базе Cisco Call Manager Участник должен предоставить на время оказания услуг Заказчику оборудование согласно перечню в таблице (Таблица 9).

Указанное оборудование передается на условиях ответственного хранения на следующий день после заключения договора на оказание услуг. Участник должен осуществить доставку, монтаж (установку) и настройку указанного оборудования.

Указанное оборудование предоставляется на весь период оказания услуг Участником. Заказчик имеет право отказаться от данного оборудования в случае закупки аналогичного оборудования, в этом случае Участник должен произвести демонтаж оборудования и забрать его с ответственного хранения.

Все указанное оборудование должно обслуживаться Участником как составная часть системы телефонии на протяжении всего периода оказания услуг

| №№ | Наименование | Идентификатор | Кол-во |
|-----|---|-----------------|--------|
| 1 | Голосовой шлюз Cisco 2911 2xE1 (2 шт.) в составе: | | |
| 1.1 | Cisco 2911 UC Bundle, PVDM3-16, UC License PAK | CISCO2911-V/K9 | 2 |
| 1.2 | Cisco 2901-2921 IOS UNIVERSAL - NO PAYLOAD ENCRYPTION | S29NPEK9-15104M | 2 |

| №№ | Наименование | Идентификатор | Кол-во |
|-----------|--|----------------------|---------------|
| 1.3 | 2-Port 3rd Gen Multiflex Trunk Voice/WAN Int. Card - T1/E1 | VWIC3-2MFT-T1/E1 | 2 |
| 1.4 | Unified Border Element Enterprise License - 25 sessions | FL-CUBEE-25 | 2 |
| 1.5 | 64-channel high-density voice and video DSP module | PVDM3-64 | 2 |
| 1.6 | AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M | CAB-ACE | 2 |
| 1.7 | Included: Cisco 2911 AC Power Supply | PWR-2911-AC | 2 |
| 1.8 | Included: Cisco Config Pro Express on Router Flash | ISR-CCP-EXP | 2 |
| 1.9 | Included: Cisco Config Pro Express on Router Flash | ISR-CCP-EXP | 2 |
| 1.10 | Included: 512MB DRAM for Cisco 2901-2921 ISR (Default) | MEM-2900-512MB-DEF | 2 |
| 1.11 | Included: 256MB Compact Flash for Cisco 1900, 2900, 3900 ISR | MEM-CF-256MB | 2 |
| 1.12 | Included: IP Base License for Cisco 2901-2951 | SL-29-IPB-K9 | 2 |
| 1.13 | Included: Unified Communication License for Cisco 2901-2951 | SL-29-UC-K9 | 2 |
| 1.14 | Four port 10/100/1000 Ethernet switch interface card | EHWIC-4ESG= | 2 |
| 1.15 | Power cord, C13 to C14 (recessed receptacle), 10A | CAB-C13-C14-AC= | 2 |
| 2 | Голосовой шлюз Cisco 2911 в составе: | | |
| 2.1 | Cisco 2911 UC Bundle, PVDM3-16, UC License PAK | CISCO2911-V/K9 | 1 |
| 2.2 | Cisco 2901-2921 IOS UNIVERSAL - NO PAYLOAD ENCRYPTION | S29NPEK9-15104M | 1 |
| 2.3 | Gatekeeper Feature License -2911 platform | FL-GK-2911 | 1 |
| 2.4 | 64-channel high-density voice and video DSP module | PVDM3-64 | 1 |
| 2.5 | Four-port Voice Interface Card - FXO (Universal) | VIC2-4FXO | 2 |
| 2.6 | AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M | CAB-ACE | 1 |
| 2.7 | Cisco Config Pro Express on Router Flash w/o default config | ISR-CCP-EXP-NOCONF | 1 |
| 2.8 | Cisco 2911 AC Power Supply | PWR-2911-AC | 1 |
| 2.9 | 512MB DRAM for Cisco 2901-2921 ISR (Default) | MEM-2900-512MB-DEF | 1 |
| 2.10 | 256MB Compact Flash for Cisco 1900, 2900, 3900 ISR | MEM-CF-256MB | 1 |
| 2.11 | 16-channel high-density voice and video DSP module | PVDM3-16 | 1 |
| 2.12 | IP Base License for Cisco 2901-2951 | SL-29-IPB-K9 | 1 |
| 2.13 | Unified Communication License for Cisco 2901-2951 | SL-29-UC-K9 | 1 |
| 2.14 | Unified Border Element Enterprise License - 25 sessions | FL-CUBEE-25 | 2 |
| 2.15 | Power cord, C13 to C14 (recessed receptacle), 10A | CAB-C13-C14-AC= | 1 |
| 3 | IP телефоны в составе: | | |
| 3.1 | Cisco UC Phone 8961, Charcoal, Slimline handset | CP-8961-CL-K9= | 80 |
| 3.2 | Cisco UC Phone 6921, Charcoal, Slimline Handset | CP-6921-CL-K9= | 300 |
| 3.3 | Cisco UC Phone 7962 | CP-7962G= | 20 |
| 3.4 | 7915 UC Phone Grayscale Expansion Module | CP-7915= | 20 |
| 3.5 | Footstand kit for single 7914, 7915, or 7916 | CP-SINGLFOOTSTAND= | 20 |
| 3.6 | Cisco 7921G ETSI; Battery/Power Supply Not Included | CP-7921G-E-K9= | 40 |
| 3.7 | Cisco 7921G Desk Top Charger, Power Supply, AC Power Cord | CP-DSKCH-7921G-BUN | 40 |
| 3.8 | Cisco 7921G Desk Top Charger Power Supply for Central | CP-PWR-DC7921G- | 40 |

| №№ | Наименование | Идентификатор | Кол-во |
|-----------|---|----------------------|---------------|
| | Europe | CE | |
| 3.9 | Cisco 7921G Battery, Extended | CP-BATT-7921G-EXT= | 40 |
| 3.10 | Cisco 7921G Power Supply for Central Europe | CP-PWR-7921G-CE= | 40 |
| 3.11 | Cisco 7921G Belt Holster | CP-HOLSTER-7921G= | 40 |
| 3.12 | Cisco UC Conference Station 7937 Global | CP-7937G= | 20 |
| 3.13 | Cisco ATA 187 with configurable impedance | ATA187-I1-A= | 4 |
| 3.14 | ATA187 power supply cable for EU | ATA187PWRCORD-EU | 4 |

Таблица 9

РАЗДЕЛ V. ПОТРЕБИТЕЛИ УСЛУГ

Потребителем услуг технической поддержки ОАО «МРСК Центра», предоставляемых Исполнителем, являются структурные подразделения аппарата управления ОАО «МРСК Центра».

Таблица (Таблица 10) отражает количество пользователей аппарата управления на момент организации закупки услуг по технической поддержке ОАО «МРСК Центра».

| Структурное подразделение ОАО "МРСК Центра" | Кол-во пользователей |
|--|-----------------------------|
| Аппарат управления | 364 |

Таблица 10

РАЗДЕЛ VI. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

1. Организация контроля хода выполнения работ

Работы по техническому обслуживанию оборудования должны быть организованы системно, одновременно по всем предложенным направлениям. Со стороны Участника конкурса должен быть предусмотрен и описан эффективный механизм контроля оказания услуг.

Еженедельно должна предоставляться отчетность, отражающая основные параметры оказания услуг, позволяющие осуществлять количественный и качественный контроль оказания услуг.

Предоставляемая отчетность должна позволять формировать аналитические данные в разрезе Объектов поддержки, Потребителей услуг, Видов обслуживания.

Отчетные формы предлагаются Участником конкурса, а при заключении договора являются неотъемлемым приложением к договору.

РАЗДЕЛ VII. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ И СДАЧЕ РЕЗУЛЬТАТОВ

Выполненные работы (оказанные услуги) должны оформляться соответствующими отчетами, которые отражают информацию об объеме, качестве оказанных услуг и актами приема-сдачи оказанных услуг ежемесячно по исполнительному аппарату и филиалам ОАО «МРСК Центра», на основании которых должна осуществляться оплата оказанных услуг. Форма Отчета должна быть предложена Участником конкурса, а при заключении договора является неотъемлемым приложением к договору.

По требованию исполнительного аппарата должна предоставляться дополнительная информация, касающаяся предмета данных технических требований.