

«УТВЕРЖДАЮ»


Директор по информационным
технологиям - начальник
Департамента ИТ

 А.В. Дудин
« » 2013 г.

**ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ
НА ПРОВЕДЕНИЕ ОТКРЫТОГО ЗАПРОСА ПРЕДЛОЖЕНИЙ
НА ПРАВО ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ
ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ИНФРАСТРУКТУРЫ
ОАО «МРСК ЦЕНТРА»**

СОГЛАСОВАНО:

Начальник управления
информационных технологий

 Е.Е. Симонов

г. Москва
2013 год

Оглавление

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
РАЗДЕЛ II. ТРЕБОВАНИЕ К ИСПОЛНИТЕЛЮ	4
РАЗДЕЛ III. ОБЪЕКТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И СОСТАВ УСЛУГ	5
РАЗДЕЛ IV. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	6
РАЗДЕЛ V. ПОТРЕБИТЕЛИ УСЛУГ	9
РАЗДЕЛ VI. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	10
РАЗДЕЛ VII. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ РЕЗУЛЬТАТОВ УСЛУГ И СДАЧЕ РЕЗУЛЬТАТОВ	11

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 технического обслуживания системы аудио регистрации VOCORD (далее техническое обслуживание оборудования). Данный документ является неотъемлемой частью пакета конкурсной документации, предоставляемой участникам конкурсных торгов.
- 1.2. Целью настоящего документа является определение требований к услугам по техническому обслуживанию оборудования 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 техническому обслуживанию оборудования является обеспечение высокой доступности и производительности сервисов.

2. Структура документа

Настоящий документ содержит детальное описание требований к оказанию услуг по техническому обслуживанию.

В разделах документа определяются требования к исполнителю услуг, определяется объем услуг по техническому обслуживанию, 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 техническому обслуживанию оборудования.
- **Раздел 3. Объекты обслуживания и состав услуг.** В разделе описываются объекты ИТ инфраструктуры, передаваемые на обслуживание, определяется полный перечень требуемых услуг.
- **Раздел 4. Уровень оказания услуг.** В настоящем разделе задается требуемый уровень оказания услуг по обслуживанию 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 оказания услуг и сдаче результатов.** В разделе представлены требования к осуществлению процесса документирования результатов оказания услуг и приемки-сдачи оказанных услуг.

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 техническому обслуживанию 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:

- сертификатом соответствия системы менеджмента качества нормам ГОСТ ИСО 9001:2008;
- опытом оказания услуг по техническому обслуживанию не менее -5 лет;
- опытом внедрения и поддержки информационных решений для энергетических предприятий;
- квалифицированным персоналом для надлежащего оказания услуги;
- доступной в круглосуточном режиме (24x7x365) службой Service Desk, осуществляющей прием и регистрацию запросов Заказчика по единому телефонному номеру и электронной почте;
- единой автоматизированной системой учета и контроля исполнения запросов от Заказчика.

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

РАЗДЕЛ III. ОБЪЕКТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И СОСТАВ УСЛУГ

1. Требования к составу решаемых задач по техническому обслуживанию оборудования

В рамках оказания услуг по обслуживанию должно осуществляться обслуживание системы аудио регистрации VOCORD.

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

Таблица 1

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

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

Таблица 2

№№	Наименование	Кол-во
	г. Москва	
1	Система аудио регистрации VOCORD Phobos Audio	1
1.1	16-и канальная PCI плата ввода аналоговых аудио сигналов	1
1.2	Модуль съемника протоколов IP-телефонии H.323, Skinny, SIP на 90 одновременных соединений. Одна точка подключения Ethernet 1000 Мбит/сек.	1
1.3	Модуль съемника протоколов IP-телефонии H.323, Skinny, SIP на 30 одновременных соединений.	1
1.4	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	1
1.5	Сервер 19", 4U, архив 1 Tb, Raid5, Win7, 2 Gb, Core 2DUO,	1

2. Требования к составу услуг

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

Таблица 3

Вид услуг	Краткое описание задач и состава работ
Обеспечение эксплуатации оборудования системы аудио регистрации VOCORD	Задачи: Обеспечение функционирования системы аудио регистрации VOCORD. Состав работ: <ul style="list-style-type: none">Выявление, анализ и устранение проблем, в том числе и аппаратного характера по запросу Заказчика;При необходимости выезды на место расположения оборудования в г. Москва;Консультирование штатных администраторов;

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; • Поддержание ОС, ПО и прошивок оборудования в актуальном состоянии; • Ежедневный мониторинг состояния работоспособности систем с предоставлением еженедельного отчета о состоянии оборудования, произошедших событиях, ошибках и сбоях; • Замена оборудования осуществляется по контрактам от производителя.

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

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).

Таблица 4

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

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:

Таблица 5

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

2.2. Требования к доступности точки входа

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

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)

3. График обслуживания

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

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

Таблица 7

Цветовая схема	Описание периодов обслуживания
1	Основной период обслуживания 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 обслуживания
3	Период функционирования приложения

Цветовая схема	Описание периодов обслуживания
	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 8

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

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 системы аудио регистрации VOCORD

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 15 минут для запросов по устранению сбоев. Не более 45 минут для запросов на обслуживание
Прием запросов	Круглосуточно (24Х7)

РАЗДЕЛ V. ПОТРЕБИТЕЛИ УСЛУГ

Потребителем услуг технического обслуживания ОАО «МРСК Центра», предоставляемых Исполнителем, являются структурные подразделения исполнительного аппарата и аппаратов управления филиалов ОАО «МРСК Центра».

РАЗДЕЛ VI. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

1. Организация контроля хода оказания услуг

Услуги 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 УСЛУГ И СДАЧЕ РЕЗУЛЬТАТОВ

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.