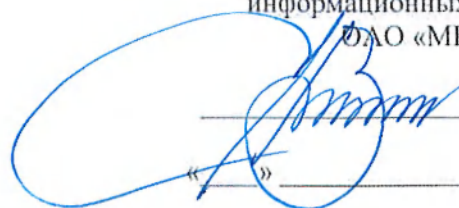



СОГЛАСОВАНО:
Директор по информационным
технологиям - начальник департамента
информационных технологий
ОАО «МРСК Центра»


_____ Дудин А.В.
« » _____ 2014 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по
технической политике - главный инженер
Филиала ОАО «МРСК Центра»
«Белгородэнерго»


_____ Д.В.Ягодка
«06» 03 _____ 2014г.

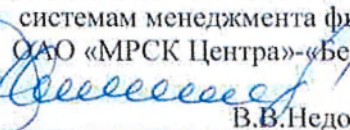
Техническое задание

Оказание услуг по технической поддержке
Oracle Database Standard Edition
для филиала ОАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго»

(ГКПЗ 2014 г. закупка № 426 «ТП Oracle Database Standard Edition»)

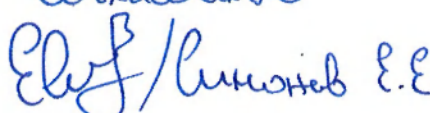
на 9 листах

Действует с 2014 г.

СОГЛАСОВАНО:
Директор по интегрированным
системам менеджмента филиала
ОАО «МРСК Центра»-«Белгородэнерго»

_____ В.В.Недосеков

« 6 » 03 _____ 2014 г.

2014г.

Согласовано
/Виноградов Е.Е.

Содержание

1. Общие данные.....	3
2. Сроки начала и окончания услуг.	3
3. Финансирование услуг.....	3
4. Требования к Исполнителю.	3
4.1. Специальные требования, предъявляемые к Исполнителю.....	3
5. Требования к содержанию услуг	4
6. Стоимость услуг	4
Приложение № 1	5
Приложение №2	6
Приложение № 3	8
Приложение № 4	9

1. Общие данные.

В настоящем документе представлено техническое задание (далее – ТЗ) на проведение открытого запроса предложений (далее - ОЗП) на право заключения договора на оказание услуг по технической поддержке «Oracle Database Standard Edition» сроком на 1 год для нужд филиала ОАО «МРСК Центра»- «Белгородэнерго» (далее – ПО).

Заказчик:

Филиал ОАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго»

Адрес: 308000, г. Белгород, ул. Преображенская, д. 42

Исполнитель: определяется по итогам ОЗП.

Основная цель: выбор Исполнителя для заключения договора на оказание услуг по технической поддержке «Oracle Database Standard Edition» сроком на 1 год для нужд филиала ОАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго» (далее – договора).

2. Сроки начала и окончания услуг.

Начало: с момента подписания договора обеими Сторонами.

Срок оказания услуг: 1 год с момента фактически возникших отношений между Сторонами.

Примечание:

Договор должен вступать в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действовать до полного исполнения Сторонами своих обязательств, предусмотренных Договором. Договор должен распространять свое действие на отношения сторон, фактически возникшие с 27.05.2014 г., так как срок действующего в настоящее время договора на предоставление услуги по технической поддержке «Oracle Database Standard Edition» истекает 26.05.2014 г. Согласно политике лицензирования компании Oracle, договор на сопровождение СУБД заключается на один год, с последующим продлением. Нельзя допускать перерыва в договорных отношениях, так как в этом случае в стоимость нового договора на оказание технической поддержки будет добавлена сумма штрафных санкций за пропущенный период.

3. Финансирование услуг.

Выполняется согласно требованиям, указанным в Приложении № 1 настоящего Технического задания (далее – ТЗ).

4. Требования к Исполнителю.

Участник ОЗП должен обладать необходимыми профессиональными знаниями и опытом, иметь ресурсные возможности (финансовые, материально-технические, производственные, трудовые), управленческой компетентностью, опытом и репутацией.

Участник ОЗП должен обладать гражданской правоспособностью в полном объеме для заключения и исполнения договора.

Участник ОЗП не должен являться неплатежеспособным или банкротом, находится в процессе ликвидации, на имущество Участника ОЗП в части, существенной для исполнения договора, не должен быть наложен арест, экономическая деятельность Участника ОЗП не должна быть приостановлена.

Кроме того, участник ОЗП должен соответствовать специальным требованиям, предъявляемым к Исполнителю.

4.1. Специальные требования, предъявляемые к Исполнителю

Помимо выше указанных требований, Исполнитель должен отвечать следующим критериям:

Опыт реализации аналогичных поставок, указанных в разделе 1 настоящего ТЗ, не менее 2-х лет.

Иметь в наличии действующие лицензии на виды деятельности, связанные с поставкой программных продуктов.

В составе своей конкурсной заявки участник ОЗП должен представить документы, подтверждающие полномочия участника ОЗП на предложение, поставку и гарантийное обслуживание предлагаемой им продукции, если он не является ее производителем (копии дистрибьюторских или дилерских соглашений; оригиналы писем производителей продукции в адрес заказчика, предоставляющие участнику конкурса право на предложение этой продукции; иные документы).

Иметь статус не ниже «Platinum Level».

Иметь специализацию «Oracle Database 11g».

5. Требования к содержанию услуг

Исполнитель своими силами и средствами оказывает услуги по технической поддержке ПО в соответствии со Спецификацией услуг (Приложение № 2 настоящего ТЗ).

Состав и количество обслуживаемого ПО приведено в Перечне обслуживаемого ПО Заказчика (Приложение № 3 настоящего ТЗ).

В случае необходимости проведения профилактических работ с выездом к Заказчику Исполнитель составляет календарный план обслуживания ПО и согласовывает его с Заказчиком. Далее услуги оказываются согласно утвержденному календарному плану.

Приоритеты запросов Заказчика при возникновении проблем в работе системы, сроки реакции и решения проблемы, а также сроки регистрации и выполнения Исполнителем запросов на администрирование настроек приведены в Приложении № 4 настоящего ТЗ.

При возникновении аварийных ситуаций Заказчик направляет Исполнителю заявку на проведение аварийно-восстановительных работ (АВР) по телефону либо электронной почте.

Во время проведения АВР Исполнитель обязан:

- Сформировать отчет о неисправности до и после проведения работ;
- Произвести АВР в течение 24 часов с момента обращения Заказчика.

Исполнитель вправе привлекать третьих лиц для оказания Услуг по Договору на основании предварительного письменного согласия Заказчика, при этом ответственность за качество и сроки оказания Услуг третьими лицами по Договору возлагается на Исполнителя

6. Стоимость услуг

Оплата производится на условиях, указанных в конкурсной документации

Начальник ОЭИТ службы
эксплуатации СДТУ и ИТ



А.Н. Каменецкий

Начальник
службы заказчика по ИТТ



В.А. Ивлев

Приложение № 1

Основания для финансирования

№	Филиал ОАО «МРСК- Центра»	Проект	Количество объектов	Примечание	ГКПЗ
1	«Белгородэнерго»	Оказание услуг по технической поддержке «Oracle Database Standard Edition»	1	ГКПЗ 2014 г.	Закупка № 426

Спецификация услуг

Наименование услуги	Детализация
1	2
1. Техническая поддержка Уровень услуги ПН-ПТ 8:00-17:00	<ol style="list-style-type: none"> Оказывать консультации в режиме «горячей линии» по проблемам, связанным с использованием и конфигурированием ПО, а также по проблемам поиска неисправностей и другим существующим аспектам, связанным с функционированием ПО с привлечением информационных ресурсов фирмы-производителя. Тестирование работы ПО, диагностика проблем в режиме дистанционного управления. Настройка и перенастройка ПО в случае сбоев в режиме дистанционного управления. В случае необходимости, выезд на объект Заказчика для решения проблемы. Предоставление технической информации и/или дополнительных программных компонент для преодоления и разрешения проблем и ошибок, обнаруженных в программном обеспечении. Доступ к электронной информационной системе технической поддержки, включающей: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Доступ к электронной информационной системе технической поддержки с возможностью заведения технических запросов заказчиков; ✓ FTP-сервер службы технической поддержки; ✓ Прямая телефонная линия для консультаций со специалистами центра технической поддержки, работающая в круглосуточном ежедневном режиме. Бесплатное получение обновленных версий поддерживаемых продуктов с новыми функциональными возможностями по мере их поступления (в т.ч. дополненная документация на лицензированное ПО). Возможность миграции поддерживаемого ПО, при переходе из одной операционной среды в другую (при соблюдении условий миграции).
2. Аварийная поддержка. Уровень услуги 7x24	<ol style="list-style-type: none"> В случае возникновения проблемы приоритетов «Критический» и «Высокий», для решения проблемы Заказчик может связываться с дежурным специалистом Исполнителя в нерабочее время, выходные и праздничные дни.

Наименование услуги	Детализация
3. Консультационные Услуги Уровень услуги ПН-ПТ 8:00-17:00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Консультации по вопросам функционирования программного обеспечения. 2. Консультации по изменению или улучшению функциональных возможностей ПО. 3. Обеспечение Заказчика специализированной технической документацией производителя и её обновлениями по сопровождаемому ПО. 4. Предоставлять информационную поддержку, способствующую улучшению работоспособности ПО, включая предоставление информации об использовании нового ПО.
4. Профилактические работы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение регулярных профилактических работ в режиме дистанционного управления с целью предупреждения возможных сбоев в работе систем. 2. Резервное копирование программной конфигурации Системы. 3. Проведение профилактических работ с выездом на место установки ПО.

Перечень обслуживаемого ПО Заказчика

№ п.п.	Наименование ПО	Количество лицензий	Место установки	Примечания
1	Oracle Database Standard Edition Processor License	4 шт.	308000, г. Белгород, ул. Преображенская, д. 42	
2	Oracle Database Standard Edition Processor License	4 шт.	308000, г. Белгород, ул. Преображенская, д. 42	

Приоритеты запросов Заказчика при возникновении проблем в работе ПО

Приоритет	Описание Проблемы
Критический	<p>Неисправности серьезно влияют на функционирование ПО и требуют незамедлительных корректирующих действий. Пользователи не могут использовать критичные для ведения бизнеса сервисы. В том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • полный отказ системы; • невозможность установления (обработки) внешних соединений к ПО; • невозможность восстановления работоспособности ПО после инициализации или перезагрузки оборудования.
Высокий	<p>Ухудшение характеристик работы ПО, существенно влияющих на качество обслуживания пользователей, либо значительное снижение эффективности управления или эксплуатации. Пользователи не могут использовать важные сервисы для ведения бизнеса, в результате чего создаются значительные неудобства. В том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • частичное отсутствие возможности установления (обработки) внешних соединений к ПО.
Средний	<p>Неисправности не оказывают значительного влияния на сервисы. В том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • неисправности ПО, не влияющие на качество обслуживания пользователей в целом.
Низкий	Сбои в работе ПО, которые существенно не влияют на обслуживание пользователей или управление ПО.

Сроки реакции и решения проблем

Приоритет	Доступность Услуги	Срок реакции	Срок решения проблемы дистанционно	Срок выезда на объект
Критический	Круглосуточно (7x24)	1 час	4 часа для 95% Запросов	2 часа
Высокий	Круглосуточно (7x24)	2 часа	8 часов для 95% Запросов	По согласованию Сторон
Средний	Рабочие Часы (5x8)	В течение 1 Рабочего Дня	5 Рабочих Дней для 90% Запросов	По согласованию Сторон
Низкий	Рабочие Часы (5x8)	В течение 2 Рабочих Дней	10 Рабочих Дней для 90% Запросов	По согласованию Сторон