

«УТВЕРЖДАЮ»


И.о. начальника Департамента
корпоративных и технологических
автоматизированных систем
управления ОАО «МРСК Центра»


Е.Л. Силин
«___» _____ 2014 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПО ТПР АСУД
(ТИПОВОГО ПРОЕКТНОГО РЕШЕНИЯ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ
УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА) В ОАО «МРСК ЦЕНТРА» ДЛЯ
НУЖД ФИЛИАЛОВ ОАО «МРСК ЦЕНТРА» (БЕЛГОРОДЭНЕРГО,
БРЯНСКЭНЕРГО, ВОРОНЕЖЭНЕРГО, КОСТРОМАЭНЕРГО, КУРСКЭНЕРГО,
ЛИПЕЦКЭНЕРГО, ОРЕЛЭНЕРГО, СМОЛЕНСКЭНЕРГО, ТАМБОВЭНЕРГО,
ТВЕРЬЭНЕРГО, ЯРЭНЕРГО)

Согласовано
Начальник Управления поддержки ИТ
ОАО «МРСК Центра»


В.В. Старченко
«___» _____ 2014г.

Оглавление

1. НАЗНАЧЕНИЕ И СОДЕРЖАНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА.....	3
2. УСЛУГИ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ	4
3. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	6
4. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА И ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ.....	8
5. КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКАМ КОНКУРСА.....	8

1. НАЗНАЧЕНИЕ И СОДЕРЖАНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА

1.1. Настоящий документ разработан как часть конкурсной документации для проведения конкурентных процедур на право заключения договора на оказание услуг по технической поддержке Автоматизированной системы управленческого документооборота на базе платформы EMC Documentum для нужд ОАО "МРСК Центра" (филиалов: Белгородэнерго, Брянскэнерго, Воронежэнерго, Костромаэнерго, Курскэнерго, Липецкэнерго, Орелэнерго, Смоленскэнерго, Тамбовэнерго, Тверьэнерго и Ярэнерго).

1.2. В документе отражены требования к организации технической поддержки Автоматизированной системы управленческого документооборота (далее по тексту – Система), а также требования к документированию и организации сдачи-приемки услуг.

1.3. Целью данного документа является описание порядка взаимодействия Заказчика и Исполнителя и условий предоставления услуг по технической поддержке Системы.

1.4. Целью оказания услуг является обеспечение бесперебойного функционирования Системы и организация качественной технической поддержки.

Термины и определения

Термин	Определение
SLA	Service Level Agreement – соглашение об уровне сервиса (уровне оказания услуг)
Аварийно-восстановительные мероприятия (АВР)	Комплекс внеплановых мероприятий, осуществляемых Исполнителем, направленных на устранение технологических нарушений и их последствий, полного восстановления функциональности работы Системы
АСУСП Заказчика	Автоматизированная система управления сервисной поддержкой, обеспечивающая регистрацию, обработку и решение запросов пользователей Системы, предоставляемая и настраиваемая Заказчиком
База знаний	Формируемый Исполнителем перечень типовых вопросов и их решений, используемый Заказчиком для осуществления первичной обработки запросов пользователей Системы и размещенный в соответствующем разделе на Портале ИТ-поддержки Заказчика
Заказчик	ОАО «МРСК Центра»
Запрос	Зарегистрированное обращение пользователя в АСУСП Заказчика на получение услуг по технической поддержке Системы. Процесс регистрации включает в себя категоризацию обращения и назначение запроса на Исполнителя
Запрос на изменение	Зарегистрированное обращение пользователя в АСУСП Заказчика на добавление новой или изменение существующей функциональности Системы, в объеме, не превышающем 24-х консалто-дней за период действия Договора. Под запросом на изменение в рамках технической поддержки Системы подразумеваются незначительные изменения, не влияющие на ядро Системы, а также не затрагивающие бизнес-процессы обработки документов
Исполнитель	Организация, обеспечивающая техническую поддержку Системы, в соответствии с Договором на оказание услуг
Мониторинг	Процесс непрерывного сбора информации о параметрах

	работоспособности сервисов Системы и объектов, входящих в состав программно-аппаратного комплекса Системы
ОСЦ	Объединенный ситуационный центр, структурное подразделение Заказчика, осуществляющее организацию аварийно-восстановительных мероприятий и контроль проведения планово-профилактических мероприятий
Отдел Service Desk Заказчика	Единая точка контакта между Исполнителем и пользователями Системы. Отдел Service Desk осуществляет прием обращений пользователей Системы с последующей регистрацией обращений и назначением запросов на Исполнителя в АСУСП Заказчика
ОППС	Отдел поддержки прикладных систем, структурное подразделение Заказчика, обеспечивающее надежное функционирование программного обеспечения, информационную поддержку пользователей, качественное оказание услуг по сопровождению информационных систем.
Ошибка	Событие, приводящее к нарушению функциональности Системы
Планово-профилактические мероприятия	Комплекс профилактических мероприятий, выполняемых Исполнителем для поддержания Системы в рабочем состоянии
Полная недоступность Системы	Система недоступна для работы пользователей. Выполнение бизнес-процессов Общества, разработанных в Системе остановлено
Пользователь	Работник Общества, использующий Систему для выполнения бизнес-функций согласно своих должностных обязанностей
Программно-аппаратный комплекс	Совокупность серверного оборудования и программного обеспечения, необходимых для функционирования Системы, а также сетевых средств доступа, обеспечивающих доступ пользователей и администраторов к Системе
Система	АСУД – Автоматизированная система управленческого документооборота на платформе Documentum
Техническая поддержка	Комплекс услуг, оказываемых Исполнителем по настройке, консультированию, обслуживанию, изменению Системы, а также мониторингу программно-аппаратного комплекса и устранению возникающих ошибок и технологических нарушений
Технологическое нарушение	Нарушение качества или режима работы оборудования, программного обеспечения, сервисов или Системы
Технологический перерыв	Период времени, согласованный Заказчиком, требуемый для проведения профилактических мероприятий
Частичная недоступность Системы	Система доступна для работы пользователей. Частично нарушена работа функциональности Системы

2. УСЛУГИ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

2.1. Техническая поддержка пользователей Системы:

- обработка запросов, полученных в АСУСП Заказчика, в соответствии с SLA;
- информирование работников ИТ - подразделений Заказчика о ходе обработки запросов в АСУСП (в случае запроса данной информации по телефону);

- обеспечение возможности дозвона в службу поддержки Исполнителя по выделенному телефонному номеру для работы ИТ-подразделений Заказчика;
- методологическая поддержка специалистов отдела Service Desk по организационным вопросам при работе в Системе в рамках основных бизнес-процессов, реализованных и переданных в промышленную эксплуатацию;
- корректировка действий пользователей, документов пользователей и реквизитов в карточке документа при необходимости по запросу;
- восстановление потерянных, удаленных документов и атрибутивной информации по ним;
- накопление базы знаний Заказчика, посредством предоставления перечня типовых вопросов и их решений;
- актуализация сопроводительной и обучающей документации;
- предоставление статистической информации из Системы по запросам Заказчика, в случае невозможности получения информации из стандартных отчетов.

2.2. Техническая поддержка Системы:

- обеспечение автоматизированной синхронизации данных справочников Системы Заказчика (актуализация данных по организационно-штатной структуре) в течение 1 дня после внесения изменений, посредством механизма синхронизации модуля информационного обмена;
- массовое обновление объектов системы, путем выполнения разработанных программных скриптов;
- перезапуск остановленных потоков документов (work-flow) в случае сбоев системы (например, разрыв связи между Content server и СУБД);
- исправление ошибок, выявленных в процессе работы Системы;
- техническая поддержка операционной системы;
- резервное копирование СУБД и файлового контента;
- создание ролей, групп;
- редактирование счетчиков для документов;
- редактирование справочников;
- редактирование настроек сервера, отвечающего за рассылку на e-mail пользователей уведомлений о поступлении заданий в Системе;
- редактирование шаблонов E-mail оповещений;
- создание, редактирование карточек документов;
- массовые автоматизированные изменения полей карточки документов, реализуемые через SQL-запросы в системе
- подготовка карточек изменений;
- оценка влияния изменений на работу, как в Системе, так и работу самой Системы;
- реализация изменений, инициированных Заказчиком в рамках технической поддержки, в объеме, не превышающем 24-х консалто-дней за период действия Договора;
- тестирование изменений в тестовой Системе до переноса на продуктивную Систему;
- описание выполненных изменений в документах прилагаемых к системе;
- перенос изменений на продуктивную Систему.

2.3. Мониторинг и обеспечение доступности программно-аппаратного комплекса

2.3.1. Мониторинг программно-аппаратного комплекса и доступности Системы:

- мониторинг и обеспечение работоспособности сервисов и программных компонентов Системы;

- мониторинг программно-аппаратного комплекса и доступности Системы;
- диагностика причин нештатного функционирования Системы;
- диагностика и восстановление работоспособности Системы после технических и системных сбоев ПО Documentum, серверного и сетевого оборудования;
- анализ журналов работы системы;
- формирование для Заказчика предложений по изменению программно-аппаратного комплекса;
- мониторинг осуществления основных автоматически выполняемых действий Системы для поддержания ее работоспособности.

2.3.2. Проведение планово-профилактических мероприятий:

- планирование комплекса планово-профилактических мероприятий с целью поддержания исправного состояния Системы;
- контроль проведения комплекса планово-профилактических мероприятий;

Порядок взаимодействия Заказчика и Исполнителя при проведении планово-профилактических мероприятий описан в Приложении №2.

2.3.3. Проведение аварийно-восстановительных мероприятий:

- организация проведения аварийно-восстановительных мероприятий;
- предоставление информации в ОСЦ о ходе проведения аварийно-восстановительных мероприятий;
- предоставление информации в ОСЦ в случае выявления Исполнителем технологического нарушения раньше Заказчика;

Исполнитель обеспечивает контроль целостности восстановленных данных, запуск сервисов АСУД, проверку функционирования АСУД.

Порядок взаимодействия Заказчика и Исполнителя при проведении аварийно-восстановительных мероприятий описан в Приложении №2.

3. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Требования к технической поддержке пользователей Системы:

– решение зарегистрированных запросов, Исполнитель осуществляет с 8:00 до 18:00 в рабочие дни, при этом рабочими днями не являются законодательно утвержденные праздничные дни, а также дни, объявленные нерабочими в связи с переносом праздничных дней по Постановлениям Правительства РФ в соответствии с временными рамками выполнения запросов (таблица 1).

Таблица 1. Временные рамки выполнения запросов

Приоритет запросов	Время исполнения
Высокий	4 ч
Средний	8 ч
Низкий	16 ч

- приоритет запросов определяет Заказчик при их регистрации в АСУСП.
- приоритет запроса для Исполнителя может быть изменен по согласованию с ответственным специалистом отдела Service Desk и изменяется специалистом отдела Service Desk. Время исполнения запросов не включает время ожидания Исполнителем ответа на встречный запрос по сбору дополнительных диагностических данных (запрос переводится Исполнителем в состояние «Задержка со стороны пользователя»), а также время ожидания применения пакета обновлений. Готовность обновления к переносу в продуктивную среду Системы Заказчика определяет Исполнитель. Запрос переводится

Исполнителем в статус «Обновление релиза» до согласованной Заказчиком даты, отсчет времени его исполнения приостанавливается.

- В случае, когда запрос связан с устранением ошибки Системы и требует внесения изменений в программный код, не позднее указанного срока Исполнитель предоставляет ответственному специалисту ОППС на согласование информацию о причинах, ходе решения запроса и прогноз времени, необходимого для его решения. При этом, запрос переводится Исполнителем в статус «Обновление релиза» до согласованной Заказчиком даты, отсчет времени его исполнения приостанавливается.

- прием и обработку запросов на изменение Исполнитель осуществляет в АСУСП Заказчика.

- трудозатраты определяются Исполнителем, срок реализации запросов на изменения согласовываются с Заказчиком.

- после переноса изменений на продуктивную Систему Заказчик тестирует изменения в течение - 5 рабочих дней и при отсутствии ошибок Заказчик подтверждает выполнение изменений путем внесения комментария в соответствующем запросе АСУСП.

3.2. Требования к мониторингу программно-аппаратного комплекса и доступности Системы:

- исполнитель осуществляет мониторинг, обеспечение предотвращения полной недоступности сервисов Системы и программно-аппаратного комплекса круглосуточно.

3.3. Требования к проведению планово-профилактических мероприятий:

- все планово-профилактические мероприятия должны проводиться Исполнителем в рабочие дни в период с 20:00 до 7:00 или в выходные дни по письменному согласованию с Заказчиком. Общее время неработоспособности Системы в результате проведения планово-профилактических мероприятий не может превышать 48 часов в месяц.

3.4. Требования к проведению аварийно-восстановительных мероприятий:

- регистрация технологических нарушений осуществляется ОСЦ в АСУСП Заказчика. В период времени с 18:00 до 08:00, а так же в выходные и праздничные дни запросы дублируются по телефону на выделенный номер Исполнителя, отвечающего за работоспособность Системы;

- устранение технологических нарушений выполняется круглосуточно в соответствии с временными рамками выполнения аварийно-восстановительных мероприятий (таблица 2), в которые не входит время восстановления работоспособности аппаратной платформы и/или каналов связи;

- обеспечение восстановления работоспособности оборудования и каналов связи производит Заказчик;

- Исполнитель выполняет все возможные действия для минимизации потери данных и времени недоступности АСУД.

Таблица 2. Временные рамки выполнения аварийно-восстановительных мероприятий

Период поддержки	Время восстановления	
	Полная недоступность	Частичная недоступность
с 8:00 до 18:00 (мск.)	3 часов	8 часов
с 18:00 до 8:00 (мск.)	4 часов	8 часов

4. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА И ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ

4.1. Заказчик осуществляет контроль качества обслуживания на основе отчетов о деятельности Исполнителя в части выполнения запросов пользователей и устранения технологических нарушений, полученных из АСУСП Заказчика.

4.2. В случае нарушения SLA могут быть применены штрафные санкции, в размере 0,1% от стоимости несвоевременно оказанных услуг, за каждый день просрочки.

5. КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКАМ КОНКУРСА

Участник конкурса должен соответствовать следующим требованиям:

- обладать необходимыми документами, подтверждающими, что он является партнером корпорации EMC по направлению ИГ в статусе не ниже Premier.
- наличие у Исполнителя необходимых кадровых ресурсов для выполнения договора, в том числе:
 - наличие в штате не менее 7 специалистов, сертифицированных по программному обеспечению Documentum;
 - не менее 5 участников команды проекта должны иметь опыт участия в 3-х и более проектах полного цикла по внедрению систем электронного документооборота.
- должен иметь опыт внедрения/сопровождения систем электронного документооборота в крупных организациях, имеющих территориально распределенную структуру, с количеством автоматизированных рабочих мест от 2 000 и более.

ОТЧЕТ

Исполнителя за _____ 20__ г.
об оказанных услугах
по Договору № _____ от _____ 20__ г.
п по технической поддержке программного обеспечения
автоматизированной системы управленческого документооборота (ПО АСУД)

_____ *филиала ОАО «МРСК Центра» – «__ энерго»*

1. Статистика по количеству поступивших запросов за период

На выполнении (начало периода)	Зарегистрировано (за период)	Завершено (за период)			На выполнении (конец периода)
		Всего шт.	С нарушением SLA		
			шт.	%	

2. Перечень запросов с нарушением Соглашения об уровне оказания услуг за период

Номер запроса	Описание запроса	Дата регистрации (дд.мм.гг час:мин)	Время нарушения SLA (час)	Комментарий , Причина нарушения

3. Перечень добавленных записей в базу знаний Заказчика

№ п/п	Вопрос	Ответ

4. Мониторинг и обеспечение доступности программно-аппаратного комплекса

В отчетном периоде осуществлялся мониторинг работоспособности сервисов Системы и программных комплексов

5. Планово-профилактические мероприятия

№ п/п	Дата и время начала мероприятий	Дата и время окончания мероприятий	Время выполнения мероприятий (час:мин)	Цель проведения мероприятий	Характер преодоления сервиса	Проведенные мероприятия

6. Аварийно-восстановительные мероприятия

№ п/п	Дата и время возникновения отказа	Дата и время ликвидации отказа	Время простоя (час:мин)	Причина возникновения	Выполненные мероприятия

7. Перечень реализованных изменений*

№	№ запроса в АСУ СП	Описание изменения	Автор обращения	Дата регистрации изменения	Консалт дней
1					
2					
3					
4					
5	Итого				

*заполняется при наличии выполненных изменений

От Заказчика:

М.П. « » 20 г.

От Исполнителя:

М.П. « » 20 г.

1. Порядок взаимодействия Заказчика и Исполнителя при проведении планово-профилактических мероприятий

Для проведения любых мероприятий на серверном оборудовании ТПР АСУД Исполнитель обязан не позднее, чем за три календарных дня до проведения мероприятий предоставить на электронный ящик Заказчика (supportASUD@mrsk-1.ru) следующую информацию:

- Планируемая дата начала.
- Планируемая дата окончания.
- Описание планируемых мероприятий.
- Условия проведения мероприятий (требуется/не требуется остановка Системы, наблюдается/не наблюдается нагрузка на Систему).

Заказчик обязан не позднее 8 рабочих часов до момента начала проведения мероприятий направить ответное e-mail письмо с согласованием проведения мероприятий или отказом от проведения мероприятий с указанием предполагаемой даты проведения мероприятий. В случае согласования проведения мероприятий Заказчиком Исполнитель обязан уведомить ОСЦ Заказчика по электронной почте (osc@mrsk-1.ru) или по телефону +7 (4722) 24-70-07 о начале и окончании мероприятий.

Все планово-профилактические мероприятия должны проводиться Исполнителем с 20:00 до 7:00.

2. Порядок взаимодействия Заказчика и Исполнителя при проведении аварийно-восстановительных мероприятий

Аварийно-восстановительные мероприятия проводятся в случае технологического нарушения в работе программного обеспечения, входящего в контур информационного решения, а также в случае возникновения ошибок, вызванных выходом из строя операционной системы, либо аппаратной части сервера.

В случае, если Исполнитель выявил аварийную ситуацию раньше Заказчика, то он обязан уведомить ОСЦ Заказчика по телефону +7 (4722) 24-70-07 и согласовать с Заказчиком проведение аварийно-восстановительных мероприятий.

Дежурный инженер ОСЦ регистрирует технологическое нарушение в АСУСП. Исполнитель, в соответствии установленным временем должен провести устранение технологического нарушения.

В случае, если ОСЦ Заказчика выявил аварийную ситуацию раньше Исполнителя, то дежурный инженер ОСЦ регистрирует технологического нарушения в АСУСП и уведомляет Исполнителя по телефону _____. Исполнитель, в соответствии установленным временем должен провести устранение технологического нарушения.

Сроки выполнения аварийно-восстановительных мероприятий исключают время восстановления работоспособности аппаратной платформы. Обеспечение восстановления работоспособности оборудования и каналов связи производит Заказчик.