

Филиал ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго»

УТВЕРЖДАЮ:

Начальник Департамента  
корпоративных и технологических  
АСУ ПАО «МРСК Центра»

\_\_\_\_\_ Е.Л. Силин

\_\_\_\_\_ 2015 г.

УТВЕРЖДАЮ

Первый заместитель директора –  
главный инженер филиала  
ПАО «МРСК Центра» -  
«Белгородэнерго»

\_\_\_\_\_ С.А. Решетников

\_\_\_\_\_ 07.09 2015 г.

Оказание услуг по технической поддержке программного обеспечения  
ОУИК «Систел» для нужд филиала ПАО «МРСК Центра» – «Белгородэнерго»

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ  
на 14 листах

Действует с 2015 г.

СОГЛАСОВАНО

Начальник Управления развития и  
эксплуатации автоматизированных систем  
диспетчерского управления  
ПАО «МРСК Центра»

\_\_\_\_\_ Э.М. Шереметцев

\_\_\_\_\_ 7 сектморе 2015 г.

СОГЛАСОВАНО

Начальник управления  
корпоративных и технологических  
автоматизированных систем  
управления Филиала  
ПАО «МРСК Центра» -  
«Белгородэнерго»

\_\_\_\_\_ В.В. Недосеков

\_\_\_\_\_ 7.09 2015 г.

## Содержание

1. Общие сведения о документе .....	3
2. Сроки начала и окончания услуг. ....	3
3. Финансирование услуг.....	3
4. Требования к исполнителю .....	3
4.1. Специальные требования к исполнителю .....	3
5. Требования к содержанию услуг .....	4
6. Основные цели .....	5
7. Требования к оказываемым услугам .....	5
Приложение №1 .....	7
Приложение №2.....	8
Приложение №3.....	9
Приложение №4.....	11
Приложение №5.....	12
Приложение №6.....	13

## **1. Общие сведения о документе**

В настоящем документе представлено техническое задание (далее – ТЗ) на оказание услуг по технической поддержке ПО ОУИК «Систел» для нужд филиала ПАО «МРСК Центра»- «Белгородэнерго».

### **Заказчик:**

ПАО «МРСК Центра»

Место нахождения ПАО «МРСК Центра»:

127018, г. Москва 2-я Ямская ул., д.4

Филиал ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго»:

Место расположения филиала ПАО «МРСК Центра»- «Белгородэнерго»:

308000 г. Белгород ул. Преображенская, д. 42

ИНН 6901067107/ КПП 312302001

р/с: 40702810107000008158 в Белгородском отделении № 8592 ПАО  
Сбербанк

БИК 041403633, к/с 30101810100000000633

**Основная цель:** Поддержка в актуальном и работоспособном состоянии ПО ОУИК «Систел» предназначенного для решения задач диспетчерского управления энергообъектами.

## **2. Сроки начала и окончания услуг.**

**Начало оказания услуг:** с момента заключения договора.

**Завершение оказания услуг:** в течение 12 месяцев с момента заключения договора.

## **3. Финансирование услуг.**

Финансирование производится в соответствии с программой закупок 2015 г., закупка № 41-55.

## **4. Требования к исполнителю**

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

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.

Исходя из цели и задач, определены специальные требования к исполнителю и содержанию услуг.

### **4.1. Специальные требования к исполнителю**

Исполнитель должен отвечать следующим критериям:

- Подтвержденный документально опыт деятельности по оказанию комплекса сервисных услуг по направлениям, указанным в разделе 5 настоящего ТЗ, не менее двух лет;
- Подтвержденные документально партнерские отношения с производителем ПО, указанного в Приложении 2 настоящего ТЗ;
- Наличие квалифицированного и сертифицированного производителем оборудования персонала для надлежащего оказания услуг по указанным в разделе 5 настоящего ТЗ направлениям;
- Наличие технической базы для оперативного ремонта и восстановления работоспособности ПО, указанного в Приложении 2 настоящего ТЗ;
- Наличие собственного тестового стенда для проведения диагностики ПО;
- Наличие выделенного контактного номера для связи с дежурным специалистом Исполнителя в рамках предоставления услуг согласно разделу 5 настоящего ТЗ;
- Наличие действующей системы менеджмента качества, подтвержденное сертификатом соответствия стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ISO 9001:2000).

## **5. Требования к содержанию услуг**

Исполнитель своими силами и с использованием своего оборудования и работников оказывает услуги по технической поддержке ПО, и последующим его версиям, в соответствии со Спецификацией услуг (Приложение 1 настоящего ТЗ).

Состав ПО приведен в Приложении 2 настоящего ТЗ.

В случае необходимости, оказание услуг по профилактике сбоев с выездом к Заказчику, Исполнитель составляет календарный план технической поддержки ПО и согласовывает его с Заказчиком. Далее услуги оказываются согласно утвержденному календарному плану.

Приоритеты запросов Заказчика при возникновении проблем в работе ПО, сроки реакции и решения проблемы, а также сроки регистрации и выполнения Исполнителем запросов на администрирование настроек приведены в Приложении 3 настоящего ТЗ.

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

Во время оказания услуг по 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. Основные цели

Цели, достигаемые в процессе оказания услуг:

- поддержание ПО ОУИК «СИСТЕЛ» в рабочем состоянии;
- сокращение общего количества отказов;
- осуществление профилактического контроля состояния ключевых сервисов информационной системы Заказчика и выработка рекомендаций по повышению производительности, устойчивости и защищенности.

## 7. Требования к оказываемым услугам

Услуга технической поддержки «Горячая линия» должна осуществляться в круглосуточном режиме по заранее утвержденному единому телефонному номеру Исполнителя, либо по указываемым Исполнителем телефонным номерам специалистов.

При невозможности устранить проблему в телефонном режиме, Заказчик регистрирует замечания в «Опросном листе» (Приложение №4) и передает по электронной почте Исполнителю, который должен приступить к их устранению в течение 24 часов с момента обращения.

Для каждой проблемы, описываемой в «Опросном листе», указывается приоритет (Приложение 3), в соответствии с которым определяются сроки ее устранения.

Ежемесячно, не позднее трех дней после предоставления акта приема-сдачи оказанных услуг, Исполнитель должен направить Заказчику отчет о выполненных работах в рамках оказания услуг по технической поддержке ПО ОУИК «Систел».

Сроки оказания услуг приведены в Приложении 5 к настоящему ТЗ.

**Приложение 1.** Спецификация услуг»

**Приложение 2.** Состав ПО программного комплекса ОУИК «Систел»


**Приложение 3.** Приоритеты запросов Заказчика при возникновении проблем в работе системы


**Приложение 4.** Опросный лист для описания ошибки в ПО ОУИК «Систел»

**Приложение 5.** Сроки оказания услуг


**Приложение 6.** Перечень адресов объектов филиала ПАО «МРСК Центра» – «Белгородэнерго».

СОСТАВИЛИ:

Наименование организации, предприятия	Должность исполнителя	Фамилия, имя, отчество	Подпись	Дата
Филиал ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго»	Ведущий специалист ОЗАСДУ СЭСДТУ и ИТ	Снижко И.Л.		7.09.15

Филиал ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго»	Инженер 1 категории ОЭАСДУ СЭСДУ и ИТ	Холомянский А. А.		07.09.15
---	---	-------------------	---	----------

СОГЛАСОВАНО:

Наименование организации, предприятия	Должность исполнителя	Фамилия, имя, отчество	Подпись	Дата
Филиал ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго»	Начальник ОКИТиТК	Ивлев Владимир Александрович		07.09.15

## Спецификация услуг

Наименование услуги	Детализация
1	2
1. Техническая поддержка Уровень услуги ПН-ПТ 9:00-18:00	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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 ПО.</li> <li>2. Тестирование работы ПО, диагностика проблем в режиме дистанционного управления.</li> <li>3. Настройка и перенастройка программного обеспечения в случае сбоев в режиме дистанционного управления.</li> <li>4. В случае необходимости, выезд на объект Заказчика для решения проблемы.</li> </ol>
2. Аварийная поддержка. Уровень услуги 7x24	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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.</li> </ol>
3. Консультационные Услуги Уровень услуги ПН-ПТ 9:00-18:00	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Консультации по вопросам функционирования программного обеспечения;</li> <li>2. Консультации по изменению или улучшению функциональных возможностей систем;</li> <li>3. Предоставлять информационную поддержку, способствующую улучшению работоспособности сети, включая предоставление информации об использовании нового ПО, появляющегося на рынке.</li> </ol>
4. Предоставление новых версий ПО	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обеспечение Заказчика услугами по доработке и обновлению версий ПО по сопровождаемым системам;</li> <li>2. Обеспечение Заказчика специализированной технической документацией производителя ПО при обновлении версий ПО.</li> </ol>
5. Услуги по профилактике сбоев	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проведение регулярных профилактических мер в режиме дистанционного управления с целью предупреждения возможных сбоев в работе ПО.</li> <li>2. Проведение профилактических мер с выездом на место установки ПО.</li> </ol>

Состав ПО программного комплекса ОИУК «Систел».

№ п\п	Назначение ПО	Наименование приложения
1.	Серверная часть	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zerver</li> <li>▪ ArcSweep</li> <li>▪ ZerverWatchDog</li> <li>▪ SyncDB</li> <li>▪ ZerverSynchronization</li> </ul>
2.	Клиентская часть	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gred_Run в режиме диспетчера</li> <li>▪ Gred_Run в режиме просмотра</li> <li>▪ AlarmView</li> <li>▪ ArchiveODBC</li> <li>▪ Grafix</li> </ul>
3.	Сервисные программы	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GredEdit</li> <li>▪ DBConfig</li> <li>▪ GredConnect</li> <li>▪ ExportZerver</li> <li>▪ AdminDB</li> <li>▪ DataImportExport</li> </ul>

### Приоритеты запросов Заказчика при возникновении проблем в работе системы

Приоритет	Описание Проблемы
Критический	<p>Неисправности серьезно влияют на функционирование систем и требуют незамедлительных корректирующих действий. Пользователи не могут использовать критичные для ведения бизнеса сервисы. В том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• полный отказ системы;</li> <li>• невозможность установления (обработки) внешних входящих и исходящих соединений;</li> <li>• частая инициализация системы (4 и более раз в день);</li> <li>• повторяющаяся произвольная перезагрузка системы (1 и более раз в день);</li> <li>• невозможность восстановления работоспособности системы после ее инициализации или перезагрузки.</li> </ul>
Высокий	<p>Ухудшение характеристик работы системы, 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"> <li>• выход из строя одного из процессоров в резервированной системе;</li> <li>• самопроизвольная инициализация системы до 4 раз в сутки;</li> <li>• частичное отсутствие входящей и исходящей связи;</li> <li>• отказ одного из дополнительных интегрированных приложений (голосовая почта, DECT и т.п.).</li> </ul>
Средний	<p>Неисправности не оказывают значительного влияния на сервисы. В том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• неработоспособность отдельных телефонов;</li> <li>• программные или аппаратные неисправности, не влияющие на качество обслуживания пользователей в целом.</li> </ul>
Низкий	Сбои в работе системы, которые существенно не влияют на обслуживание пользователей или управление системой.

### Сроки реакции и решения проблем

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

	(5x8)	Рабочего Дня	90% Запросов	согласованию Сторон
Низкий	Рабочие Часы (5x8)	В течение 2 Рабочих Дней	10 Рабочих Дней для 90% Запросов	По согласованию Сторон

**Сроки регистрации и выполнения Исполнителем запросов на  
администрирование настроек**

<b>Способ выполнения запроса</b>	<b>Срок регистрации запроса</b>	<b>Срок выполнения запроса</b>
В режиме дистанционного управления	4 Рабочих Часа	4 Рабочих Часа

**Опросный лист для описания ошибки в ПО ОУИК «Систел»**

1. Название объекта, на котором произошел сбой.
2. Название программы.
3. Дата выпуска.
4. Версии связанного ПО (библиотеки и т.п.) и даты выпуска.
5. Серьезность ошибки/сбоя — приоритет.
6. Конфигурация системы (какие клиенты подключены, какие каналы данных активны и т.п.).
7. Какая БД используется? (при возможности — приложить конфигурационную БД)
8. Когда случился сбой?
9. Подробное описание ошибки (при каких обстоятельствах произошла, воспроизводимость, что изменялось в системе непосредственно перед появлением сбоя, развитие ситуации с ошибкой).
10. Работала ли данная функциональность ранее, на других версиях? Если да, на каких?
11. Шаги для повторения подобного поведения (подробно), каким образом можно воспроизвести ошибку?
12. Скриншоты, коды ошибок, сообщения об ошибках (дословные).
13. Логи программы.
14. Конфигурационные файлы.

## Сроки оказания услуг

№. п/п	Содержание услуг	Дата выполнения
1	Техническая поддержка ПО ОУИК «Систел» за октябрь 2015 года	окт.15
2	Техническая поддержка ПО ОУИК «Систел» за ноябрь 2015 года	ноя.15
3	Техническая поддержка ПО ОУИК «Систел» за декабрь 2015 года	дек.15
4	Техническая поддержка ПО ОУИК «Систел» за январь 2015 года	январ.16
5	Техническая поддержка ПО ОУИК «Систел» за февраль 2015 года	фев.16
6	Техническая поддержка ПО ОУИК «Систел» за март 2015 года	мар.16
7	Техническая поддержка ПО ОУИК «Систел» за апрель 2015 года	апр.16
8	Техническая поддержка ПО ОУИК «Систел» за май 2015 года	май.16
9	Техническая поддержка ПО ОУИК «Систел» за июнь 2015 года	июн.16
10	Техническая поддержка ПО ОУИК «Систел» за июль 2015 года	июл.16
11	Техническая поддержка ПО ОУИК «Систел» за август 2015 года	авг.16
12	Техническая поддержка ПО ОУИК «Систел» за октябрь 2015 года	сен.16

## Перечень адресов объектов филиала ПАО «МРСК Центра» – «Белгородэнерго»

№ п.п	Объект	Адрес
1.	ЦУС	308000, г. Белгород, ул. Преображенская 42.
2.	Белгородские электрические сети	308000, г. Белгород, пер. 2-й карьерный 12 А.
3.	Старооскольские электрические сети	309500, г. Старый Оскол, Комсомольский проспект, д. 75
4.	Белгородский РЭС	308000, г. Белгород, ул. Энергетиков, 5
5.	Губкинский РЭС	309210, г. Губкин, ул. Комсомольская, 14А
6.	Шебекинский РЭС	309294, г.Шебекино, пер. Коммунальный, 3
7.	Валуйский РЭС	309990, г. Валуйки, ул. Суржикова, 114
8.	Алексеевский РЭС	309850, г. Алексеевка, пер. Острогожский, 5А
9.	Яковлевский РЭС	309070, Яковлевский район, г. Строитель, ул. 2-я Заводская, 5
10.	Новооскольский РЭС	309611, Новооскольский район, с. Старая Безгинка
11.	Корочанский РЭС	309220, с. Погореловка, пер. Красноармейский, 13
12.	Красногвардейский РЭС	309926, с. Засосна, ул. Воли, 1
13.	Прохоровский РЭС	309000, п. Прохоровка, 1-й Советский переулок, 9
14.	Ракитянский РЭС	309310, п. Ракитное, ул. Коммунаров, 15
15.	Волоконовский РЭС	309650, п. Волоконовка, ул. Маршала Жукова, 1
16.	Чернянский РЭС	309560, п. Чернянка, ул. Маринченко, 48
17.	Грайворонский РЭС	309372, г. Грайворон, ул. Тарана, 1А
18.	Краснояржский РЭС	309420, п. Красная Яруга, ул. Транспортная, 26
19.	Ивнянский РЭС	309111, п. Ивня, ул. Горовца, 63
20.	Ровеньской РЭС	309560, п. Ровеньки, ул. Полевая, 1
21.	Вейделевский РЭС	309720, п. Вейделевка, ул. Октябрьская, 28

22.	Борисовский РЭС	309342, п. Борисовка, ул. Ленина, 11
23.	Красненский РЭС	309888, с. Сетище, ул. Солнечная, д.1