


2877

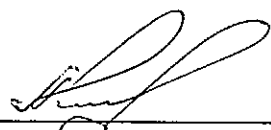
«УТВЕРЖДАЮ»


_____ А.В. Клушин
«__» _____ 2015 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту бортового оборудования системы мониторинга транспорта «Автотрекер» и технической поддержке для нужд филиала ОАО «МРСК Центра» - «Ярэнерго»

СОГЛАСОВАНО:


_____ 2015г.
«__» _____

Оглавление

1. Общие требования	3
2. Требования к технической поддержке работы бортового оборудования системы мониторинга транспорта «Автотрекер»	3
2.1. Информационно - консультационная поддержка	3
2.2. Удалённое техническое обслуживание бортового оборудования системы мониторинга транспорта «Автотрекер»	3
3. Техническое обслуживание бортового оборудования системы мониторинга транспорта «Автотрекер» на ТС Заказчика и ремонт неисправного бортового оборудования	4
4. Сроки реакции	5
5. Требования к участникам	6

1. Общие требования

С целью поддержания в технически исправном состоянии бортового оборудования (БО) системы мониторинга транспорта «Автотрекер»: бортовых терминалов (БТ) и периферийного оборудования, установленных на транспортные средства (ТС), требуется техническое обслуживание и ремонт бортового оборудования, а также оказание технической поддержки по работе с БТ в системе «Автотрекер»

2. Требования к технической поддержке работы бортового оборудования системы мониторинга транспорта «Автотрекер»

В удалённое техническое обслуживание бортового оборудования и оказание технической поддержки по работе с БТ в системе «Автотрекер» должны входить перечисленные ниже услуги.

2.1. Информационно - консультационная поддержка

Информационно-консультационная поддержка по работе и настройке бортового оборудования системы мониторинга транспорта «Автотрекер» вопросам использования программных продуктов «Автотрекер», его функциям и возможностям, помощь в решении проблем, связанных с функционированием бортового оборудования, возникающих в процессе их эксплуатации, консультация по положениям законодательства РФ в части GPS/ГЛОНАСС систем, а также вопросов тахографии.

Предоставление "единой точки входа" для аккредитованных сотрудников Заказчика, средствами электронной и телефонной связи.

Консультационные услуги предоставляются с 08:00 до 19:00 по московскому времени.

Неограниченное количество консультаций для аккредитованных сотрудников Заказчика, за исключением случаев повторных обращений по разрешённым ранее вопросам.

Информационно-консультационная поддержка включает:

- устную консультацию;
- письменную консультацию;
- видео консультацию*;
- удалённая демонстрация решения вопроса на ПК пользователя*;

*) Оказание данного вида осуществляется при необходимости на усмотрение Исполнителя.

Обеспечение подбора нормативных и методических материалов (руководство, методички, паспорта) по требованию Заказчика.

Обеспечение помощи в подборе оборудования при согласовании инвестиционного проекта.

2.2. Удалённое техническое обслуживание бортового оборудования системы мониторинга транспорта «Автотрекер»

Удалённое техническое обслуживание включает в себя настройку, изменение параметров и восстановление работоспособности (если возможно удалённо) бортового оборудования системы мониторинга транспорта «Автотрекер».

Удалённое техническое обслуживание осуществляется с 08:00 до 20:00 по московскому времени.

Регистрация и обработка всех Запросов пользователей должна осуществляться Службой Service Desk в АСУ СП Заказчика по адресу <http://sd.mrsk-1.ru>. Регистрацию всех Запросов пользователей осуществляет Заказчик. Заказчик предоставляет доступ Исполнителю к АСУ СП. При решении запросов на техническую поддержку Исполнитель использует АСУ СП Заказчика.

3. Техническое обслуживание бортового оборудования системы мониторинга транспорта «Автотрекер» на ТС Заказчика и ремонт неисправного бортового оборудования

С целью обеспечения работоспособности бортового оборудования системы мониторинга транспорта «Автотрекер», в случае сбоев в его работе, осуществляется комплекс технических и регламентных мероприятий, направленных на восстановление его исправного состояния и передачи корректных показаний.

Техническое обслуживание бортового оборудования системы мониторинга транспорта «Автотрекер» на ТС Заказчика осуществляется Исполнителем непосредственно на ТС Заказчика, в случае отсутствия возможности удалённого восстановления его работоспособности.

Техническое обслуживание бортового оборудования системы мониторинга транспорта «Автотрекер» на ТС Заказчика осуществляется с 08:00 до 20:00. Точное время и место оказания услуг для конкретного ТС согласовывается с аккредитованным ответственным сотрудником Заказчика. При выполнении работ присутствует ответственный представитель Заказчика. По завершению работ на ТС специалист Исполнителя и ответственный представитель Заказчика заполняют заказ-наряд (в двух экземплярах, по одному каждой из сторон), в котором указывают выполненные работы и перечень использованного оборудования и расходных материалов.

Техническое обслуживание бортового оборудования системы мониторинга транспорта «Автотрекер» на ТС Заказчика осуществляется на основании Запросов пользователей в Службе Service Desk в АСУ СП Заказчика, при отсутствии технической возможности удалённого решения данного запроса, в соответствии с п.п. 2.2. настоящего Технического задания. Решение о необходимости технического обслуживания бортового оборудования системы мониторинга транспорта «Автотрекер» непосредственно на ТС Заказчика принимается Исполнителем на основании данных предоставленных в Запросе пользователя в Службе Service Desk в АСУ СП Заказчика.

В случае, если, в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию бортового оборудования, Исполнителем будет определено, что какой-либо из элементов бортового оборудования является неисправным, производится замена на элемент, предоставляемый Заказчиком, из ЗИП-комплекта. В случае отсутствия необходимого оборудования в ЗИП-комплекте Заказчика, Исполнитель производит замену на имеющееся оборудование из собственного подменного фонда, а его стоимость включается в стоимость оказанных услуг. В случае отсутствия необходимого оборудования для замены в ЗИП-комплекте Заказчика и подменном фонде исполнителя, стороны составляют заказ-наряд с указанием выполненных Исполнителем работ с отметкой о необходимости приобретения Заказчиком замены для неисправного оборудования. Повторные работы осуществляются после приобретения Заказчиком необходимого оборудования. При замене основного

оборудования – бортового терминала, демонтированный БТ направляется Исполнителю для его последующего ремонта.

В техническое обслуживание бортового оборудования системы мониторинга транспорта «Автотрекер» на ТС Заказчика и ремонт неисправного бортового оборудования входят услуги, перечисленные в Приложении №1 к настоящему Техническому заданию. Перечень оборудования и материалов, которые могут быть использованы Исполнителем, указан в Приложении №2 к настоящему Техническому заданию.

4. Сроки реакции

Время начала проведения работ отсчитывается с момента назначения заявки на Исполнителя в Службе Service Desk в АСУ СП Заказчика и предоставления Заказчиком удаленного доступа для администрирования обслуживаемой Системы.

Время решения заявки зависят от приоритета заявки, который в свою очередь определяется влиянием на бизнес (размером потенциальных затрат и/или упущенной выгоды) и срочностью, с которой необходимо обеспечить разрешение или обходное решение. Приоритет и время решения заявок определяется дежурным специалистом Исполнителя в соответствии с Таблицей 1 и Таблицей 2.

Срок оказания услуг: с момента заключения договора по 31.12.2015г.

Таблица 1.

№	Приоритет	Виды заявок
1	Высокий	Нарушения в работе БО, которые приводят к неработоспособности критичного бизнес-процесса. Нормальная работоспособность не может быть восстановлена силами Заказчика.
2	Средний	Нарушения в работе БО, которые приводят к неработоспособности некритичного бизнес-процесса. Нормальное функционирование ключевых функций БО не нарушено. У Заказчика есть вопросы технического характера.
3	Низкий	Вопросы пользователей и настройка БО. Работоспособность БО в целом не нарушена. Заказчику необходима информация об эксплуатации БО или консультация. А так же всё, что не определено в перечне критериев для более высоких приоритетов.

Таблица 2.

Наименование услуг	Приоритет/ время решения (ч.)*		
	Низкий	Средний	Высокий
Регистрация обращения и передача специалисту для решения	2	2	2
Предоставление консультаций	36	12	6
Удалённое техническое обслуживание БО	60	16	8
Техническое обслуживание БО на ТС Заказчика	120	32	16
Ремонт демонтированного неисправного БО	240	240	240

*Все часы, указанные в настоящей таблице, являются рабочими часами.**

**В указанное время не входят вопросы устранения неисправностей системы, требующие внесения изменений в структуру ПО или отдельные электронные компоненты системы.

5. Требования к участникам

5.1. Наличие квалифицированного персонала с опытом работы, оборудования, инструментов, приспособлений и оснастки.

5.2. Наличие опыта оказания услуг по технической поддержке клиентского программного обеспечения.

5.3. Наличие опыта по обслуживанию бортовых терминалов (БТ) и периферийного оборудования, установленных на транспортные средства.

6. Стоимость услуг, порядок оплаты и критерий выбора Исполнителя

6.1. Стоимость услуг складывается из:

- Ежемесячной оплаты технической поддержки работы бортового оборудования, описанной в параграфе 2 настоящего технического задания. Предельный размер ежемесячной оплаты технической поддержки работы бортового оборудования составляет 15 000,00 рублей в месяц без НДС.
- Стоимости фактически выполненных работ по техническому обслуживанию бортового оборудования на ТС Заказчика, стоимости фактически выполненного ремонта неисправного бортового оборудования в мастерских Исполнителя и стоимости предоставленного Исполнителем бортового оборудования и материалов из собственного подменного фонда. Предельная стоимость каждого для каждого вида работ, оборудования и материалов указана в Приложениях №1 и №2 соответственно.

6.2. Общая стоимость услуг по технической поддержке, техническому обслуживанию и ремонту бортового оборудования, а также использованного подменного оборудования и материалов не должна превышать 480 000 руб. 00 коп (четыреста восемьдесят тысяч руб. 00 коп.) на период действия контракта без учета НДС.

6.3. Исполнитель ежемесячно направляет Заказчику Отчет и Акт об оказании услуг за прошедший календарный месяц, а Заказчик в течение 30 рабочих дней с момента подписания сторонами Актов производит оплату технической поддержки, технического обслуживания и ремонта бортового оборудования, а также использованного подменного оборудования и материалов.

6.4. Подрядчики, участвующие в конкурсе, направляют предложения Заказчику с указанием стоимости ежемесячного обслуживания по технической поддержке, стоимость каждого вида работ, оборудования и материалов, указанных в Приложениях №1 и №2 соответственно. Стоимости не могут превышать предельно допустимые значения, указанные в 6.1. настоящего технического задания

6.5. Наилучшим предложением считается предложение Подрядчика, соответствующего требованиям, указанным в разделе 5 настоящего технического задания, и имеющего наименьшее значение суммарной стоимости обслуживания определяемого по следующей формуле:

$$S = M + \sum_i p_i$$

Где S – суммарная стоимость обслуживания,

M – стоимость без НДС ежемесячного обслуживания по технической поддержке, направляемая Подрядчиком в своём предложении

p_i – стоимость без НДС каждого вида работ, оборудования и материалов, указанных в Приложениях №1 и №2, направляемая Подрядчиком в своём предложении

 /Клейн АП/