

Филиал ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго»

УТВЕРЖДАЮ

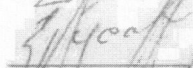
Начальник департамента корпоративных и
технологических автоматизированных
систем управления
ПАО «МРСК Центра»

 Р.В. Демьянец

«10» 09 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

И.о. первого заместителя директора
– главного инженера филиала
ПАО «МРСК Центра» -
«Белгородэнерго»

 В.Н. Русанов

«30» 08 2019 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

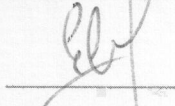
7_31_205

на оказание услуг по обслуживанию АТС и пультов диспетчерской связи
для филиала ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго»

на 7 листах

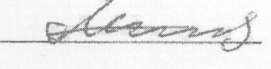
СОГЛАСОВАНО:

Заместитель начальника
Департамента КиТАСУ
ПАО «МРСК Центра»

 Е. Е. Симонов
«10» 09 2019 г.

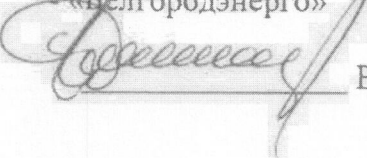
СОГЛАСОВАНО:

Начальник Управления развития
и эксплуатации АСДУ
Департамента корпоративных и
технологических АСУ ПАО
«МРСК Центра»

 Д.А. Петров
«03» 09 2019 г.

СОГЛАСОВАНО:

Начальник Управления
корпоративных и технологических
АСУ филиала ПАО «МРСК Центра»
«Белгородэнерго»

 В.В. Недосеков
«30» 08 2019 г.

Содержание

1.	Общие сведения о документе	3
2.	Сроки начала и окончания услуг:.....	3
3.	Финансирование услуг	3
4.	Требования к Исполнителю	3
5.	Требования к содержанию услуг	3
6.	Спецификация услуг.....	4
7.	Приоритеты запросов Заказчика при возникновении проблем в работе системы.....	4
8.	Сроки реакции и решения проблем.....	5
10.	Перечень систем Заказчика.....	5
10.1.	Системы и приложения:	5
10.2.	Спецификация систем Заказчика:.....	6
10.3.	Спецификация резервных элементов оборудования:	6
11.	Стоимость и оплата оказанных услуг	7

1. Общие сведения о документе

В настоящем документе представлено техническое задание (далее – ТЗ) на заключение договора об оказании услуг по техническому обслуживанию оборудования диспетчерской телефонной сети связи для нужд филиала ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго» (далее – Заказчик).

Заказчик:

Филиал ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго»
308000, г. Белгород, ул. Преображенская, д.42.
ИНН 6901067107/ КПП 312302001
Р/сч 407 02 810 107000008158
Белгородское отделение №8592 ПАО Сбербанк
БИК 041403633,
К/сч 301 01 810 100000000633
ОГРН 10469000999498
ОКПО 83595961

Исполнитель: определяется по итогам торговой процедуры.

Основная цель: выбор исполнителя для заключения договора об оказании услуг по техническому обслуживанию оборудования АТС и диспетчерской телефонной сети связи для нужд филиала ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго»

2. Сроки начала и окончания услуг:

Начало оказания услуг: 02.10.2019г.

Окончание оказания услуг: 01.10.2021г.

3. Финансирование услуг

Выполняется на основании статьи ПЗ 2019г., закупка № 50003883 «Оказание услуг по обслуживанию АТС и пультов диспетчерской связи».

4. Требования к Исполнителю

Требования к исполнителю указаны в конкурсной документации.

5. Требования к содержанию услуг

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

- работы по оказанию услуг должны выполняться квалифицированными сертифицированными специалистами аккредитованного в России сертифицированного сервисного партнёра фирмы производителя оборудования (фирмы Avaya).
- работы по оказанию услуг по указанным в разделах 6-10 настоящего ТЗ направлениям, оборудования и системам, должны выполняться на технической базе для оперативного ремонта и восстановления неисправного оборудования.
- оперативная замена оборудования должна выполняться Исполнителем с собственного склада резервных элементов согласно п. 10.3 настоящего ТЗ.
- приём заявок на предоставление услуг должен выполняться с использованием выделенного бесплатного телефонного номера для оказания круглосуточных консультаций в рамках предоставления услуг согласно разделу 6 настоящего ТЗ.
- наличие действующей системы менеджмента качества, подтвержденное сертификатом соответствия стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:20015).

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. Спецификация услуг

Наименование услуги	Детализация
1	2
1. Техническая поддержка Уровень услуги «Рабочее время»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Консультации по решению проблемы в режиме «горячей линии». 2. Тестирование работы оборудования и программного обеспечения, диагностика проблем в режиме дистанционного управления. 3. Настройка и перенастройка программного обеспечения в случае сбоев в режиме дистанционного управления. 4. В случае необходимости, выезд на объект Заказчика для решения проблемы (не более 4-х раз в год). Выезд в г.Белгород обеспечивает Исполнитель, доставку из г.Белгорода до объекта Заказчика обеспечивает Заказчик.
2. Аварийная поддержка. Уровень услуги «Круглосуточно»	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.
3. Консультационные Услуги Уровень услуги «Рабочее время»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Консультации по вопросам функционирования системы, эксплуатации оборудования и программного обеспечения; 2. Консультации по изменению или улучшению функциональных возможностей систем; 3. Обеспечение Заказчика специализированной технической документацией производителя оборудования и её обновлениями по сопровождаемым системам.
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 систем.
5. Предоставление резервных элементов оборудования (ЗИП) с отправкой на следующий рабочий день	<ol style="list-style-type: none"> 1. Резервирование на складе Исполнителя оборудование согласно п.6.3. 2. Предоставление Заказчику зарезервированного оборудования взамен вышедшего из строя на срок до 4х месяцев.

7. 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"> • полный отказ системы; • невозможность установления (обработки) внешних входящих и исходящих соединений; • частичный отказ системы, в результате которого выведены из обслуживания более 25% абонентских портов; • полный отказ системы энергоснабжения или аккумуляторного питания; • частая инициализация системы (4 и более раз в день);

	<ul style="list-style-type: none"> повторяющаяся произвольная перезагрузка системы (1 и более раз в день); невозможность восстановления работоспособности системы после ее инициализации или перезагрузки.
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"> выход из строя одного из процессоров в резервированной системе; самопроизвольная инициализация системы до 4 раз в сутки; частичное отсутствие входящей и исходящей связи; отказ одного из дополнительных интегрированных приложений (голосовая почта, DECT и т.п.).
Средний	<p>Неисправности не оказывают значительного влияния на сервисы. В том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> неработоспособность отдельных телефонов; программные или аппаратные неисправности, не влияющие на качество обслуживания пользователей в целом.
Низкий	Сбои в работе системы, которые существенно не влияют на обслуживание пользователей или управление системой.

8. 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	4 часа
Высокий	Круглосуточно (7x24)	4 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

9. Сроки регистрации и выполнения Исполнителем запросов на администрирование настроек.

Способ выполнения запроса	Срок регистрации запроса	Срок выполнения запроса
В режиме дистанционного управления	4 Рабочих Часа	4 Рабочих Часа

10. Перечень систем Заказчика.

10.1. Системы и приложения:

- УПАТС Meridian 1 Opt 11C Rls 4.5
- УПАТС Communication Server 1000MG Rls 5.
- Интегрированные приложения УПАТС Communication Server 1000:
 - Микросотовая связь стандарта DECT
 - Система универсальной почты Call Pilot
 - Система воспроизведения сообщений MIRAN
 - Система управления вызовами (Integrated Call Director).
- Contact center (NCCS 6.0, CCT, CCMS).
- Media Processing Server 500.
- Система регистрации разговоров CRQM.
- Система диспетчерских пультов «Dispatcher».

10.2. Спецификация систем Заказчика:

№ п/п	Тип оборудования	Состав оборудования
1	УПАТС CS1000MG Rls: 5; Site ID: 258804915 Производитель: NORTEL	720 цифровых, 168 аналоговых абонентских портов; 224 IP абонентов; 112 DECT абонентов; 2-х пр. СЛ – 24 шт. 38 цифровых потоков E1 EDSS-1; подсистема MIRAN.
2	УПАТС Meridian 1 Option 11C Rls: 4.5w Advanced Call Centre Site ID: 10267828 Производитель: NORTEL	72 абонентских порта; 4 цифровых потоков E1 EDSS-1; подсистема MIRAN, CallPilot.
3	Контакт-центр Rls: NCC 6.0 Производитель: NORTEL	Лицензий операторов/супервизоров: 60
4	Система диспетчерской связи «Dispatcher» Производитель: АО «Белтел»	3 сервера (Dispatcher, CCT, CRQM) 4 сенсорных консоли 17", 4 ПК. 410 линий диспетчерской связи.
5	Система IVR MPS500 Производитель: NORTEL	2 цифровых потока E1 EDSS-1

10.3. Спецификация резервных элементов оборудования:

№	Элементы Оборудования	Код
1	Блоки питания/ Power Supply Option 11C Cabinet AC/DC 220Vac	NTDK70BB
2	Элементы процессорного Оборудования	NTDK20KAE5
3	Платы для подключения соединительных линий ISDN PRI /BRI	NTBK51AA
4	Плата цифровых абонентов/ Digital line card	NT8D02GA
5	Плата аналоговых абонентов/ EXT. M.W.L.	NT8D09CA
6	Плата универсальных транков/ Card 8-port Extended Universal CO Trunk XUT	NT8D14CA
7	Плата клок контроллера / 2.0 MB C.C. DAUGHTER BOARD	NTAK20BD
8	Плата аналоговых соединительных линий/ XFCOT Generic Non PPM	NTCK16BE
9	Дочерняя плата/ Opt11C/CS1000M Software Daughter-board Release 4.5	NTSK40AC
10	E1 2.0 Mbit Dual DTI/PRI Pack (DDP2)	NT5D97ADE5
11	Блок питания периф. Оборудования / Supply DC IPE Module Power PEPS-DC	NT6D40BA
12	Блок питания общего оборудования/ Supply DC Power cCNE cCEPS-DC	NT6D41CA
13	Генератор/ DC Ringing Generator	NT6D42CC
14	Платы аналоговых абонентских портов/ EXT. M.W.L.	NT8D09CA
15	Платы цифровых абонентских портов/ Digital line card	NT8D02GA
16	Плата cPCI/ Card cPCI System Utility	NT4N48BA
17	Процессор/ Pack CP-PII 256 MBs	NT4N64AA
18	Многоцелевая плата последовательных портов/ Multy Purpose Serial (MSDL)	NT6D80AB
19	Плата суперпетли / Superloop Network Pack	NT8D04BA
20	Плата универсальных СО-транков / Card 8-port Extended Universal CO Trunk XUT	NT8D14CA
21	Плата 2-х цифровых потоков DTI (E1) CS DTI 2Mb	NTCG01AA
22	Плата аналоговых соединительных линий/ XFCOT Generic Non PPM	NTCK16BE
23	Плата DECT/ DMC-8 DECT Mobility Card	NTCW00AC
24	Плата FIJI/ Pack Fibre Junctor FIJI	NTRB33AD
25	Плата CNI/ Pack 3-Port Core to Network Interface CNI-3	NTRB34AB
26	Плата периферийной сигнализации/ Periferal Signalling Card	QPC43R
27	Плата ЗРЕ / 3 Port Extended Pack	QPC441F
28	ПК для диспетчера (система «Dispatcher»)	----
30	Сервер диспетчерских пультов (система «Dispatcher»)	----

31	Монитор диспетчера (система «Dispatcher»)	----
32	Сервер ССТ	----
33	Сервер CRQM	----
34	Блок питания системы автоматического речевого взаимодействия MPS500 T1/E1 Enclosure (RJ48C), 115/230VAC	NTV781AAAC
35	Телефонный сервер системы автоматического речевого взаимодействия MPS500 Telephony Media Server, E1	NTV782EAAA

11. Стоимость и оплата оказанных услуг

Оплата производится на условиях, указанных в конкурсной документации.

ИСПОЛНИЛ:

Наименование организации, предприятия	Должность исполнителя	Фамилия, имя, отчество	Подпись	Дата
филиал ПАО «МРСК Центра»- «Белгородэнерго»	Ведущий инженер отдела ЭТК СЭ СДТУ и ИТ УКиТАСУ	Жерновой Сергей Николаевич		

СОГЛАСОВАНО:

Наименование организации	Должность исполнителя	Фамилия, имя, отчество	Подпись	Дата
филиал ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго»	Начальник СЭСДТУ и ИТ УКиТАСУ	Березовец Алексей Анатольевич		
филиал ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго»	Начальник отдела эксплуатации ТК СЭСДТУ и ИТ УКиТАСУ	Силантьев Станислав Эдуардович		
филиал ПАО «МРСК Центра»- «Белгородэнерго»	Начальник отдела КИТиТК УКиТАСУ	Кривошея Виктор Александрович		