
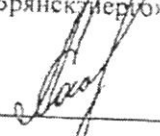


Филиал ПАО «МРСК Центра» - «Брянскэнерго»

СОГЛАСОВАНО:
Начальник Департамента
корпоративных и
технологических АСУ
ПАО «МРСК Центра»


Е.Л. Силин
«27» января 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по
техническим вопросам –
Главный инженер
Филиала ПАО «МРСК Центра»
«Брянскэнерго»


А.И. Косарин
«27» января 2016 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по технической поддержке и сопровождению
программного обеспечения АИИС КУЭ «Пирамида 2000» для нужд филиала ПАО «МРСК
Центра» - «Брянскэнерго»

на 14 листах

2016 г.


«27» января 2016 г. 

Содержание

1. Общие сведения о документе	3
2. Сроки начала и окончания услуг.	3
3. Финансирование услуг.....	3
4. Цели оказания услуг.....	3
5. Требования к составу и содержанию услуг	3
6. Формы оказания услуг	5
7. Соглашение об уровне сервиса	6
8. Алгоритм взаимодействия.....	6
9. Требования к исполнителю	7
10. Стоимость услуг	7
11. Особые условия	7
Приложение 1.....	8
Приложение 2.....	9
Приложение 3.....	10
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 и сопровождению программного обеспечения АИИС КУЭ «Пирамида 2000» для нужд филиала ПАО «МРСК Центра»- «Брянскэнерго».

Заказчик:

ПАО «МРСК Центра»:

Филиал «Брянскэнерго», 241050, г. Брянск, ул. Советская, д. 35;

Исполнитель: определяется по итогам торговой процедуры

2. Сроки начала и окончания услуг.

Начало оказания услуг: 01.03.2016 г;

Завершение оказания услуг: 28.02.2017 г.

3. Финансирование услуг.

Источник финансирования - БП 2016г.(«ИТ-бюджет»)

4. Цели оказания услуг

4.1 АИИС КУЭ на базе ПО «Пирамида 2000» филиала ПАО «МРСК Центра» - «Брянскэнерго» предназначена для осуществления автоматизированного учета и оперативного контроля объемов передаваемой электрической энергии и мощности на подстанциях, передачи информации в Центры сбора и обработки информации (ЦСОИ) филиала ПАО «МРСК Центра» -«Брянскэнерго».

4.2 Основные цели оказания услуг:

Стабильная, бесперебойная работа программного комплекса АИИС КУЭ «Пирамида 2000», программного обеспечения, предназначенного для конфигурирования УСПД «Сикон» различных модификаций, а также встроенного программного обеспечения УСПД:

Состав программного обеспечения филиала ПК АИИС КУЭ «Пирамида 2000»

№ п/п	Названия программного обеспечения	Используемая версия
<i>Программный Комплекс «Автоматизированная информационно-измерительная система коммерческого учета электроэнергии «ПИРАМИДА 2000»:</i>		
1	ПО «Пирамида 2000.Сервер»	10.02/2007/С-3072
2	ПО «Пирамида 2000.АРМ Корпорация»	10.05/2005

Количество точек учета в программном обеспечении филиала приведено в таблице:

Филиал	Количество точек учета в ПО «Пирамида 2000»	Количество устройств сбора и передачи данных в ПО «Пирамида 2000»
Брянскэнерго	1600	36

5. Требования к составу и содержанию услуг

Перечень основных услуг представлен в таблице 5.1:

Таблица 5.1 - Перечень основных услуг

№	Услуга	Порядок предоставления	Описание	Результаты выполнения	Форма фиксации выполнения услуги
1.	Диагностика причин сбоев ПО ПАК	По инициативе Заказчика	Применяется для выявления причин сбоев ПО ПАК	Локализация и выявление неисправности ПО ПАК, вызвавшей сбой	Отчёт о проведённой диагностике ПО ПАК с отражением в реестре заявок Исполнителя (Приложение 1)
2.	Диагностика причин сбоев ПО, вызванных функционированием аппаратной части ПАК (за исключением АРМ)	По инициативе Заказчика	Применяется для выявления причин сбоев ПО, вызванных некорректным функционированием аппаратной части ПАК или её несоответствием эксплуатационным задачам комплекса	Локализация и выявление возможных причин, вызвавших сбой ПО	Отчёт о проведённой диагностике ПАК с отражением в реестре заявок Исполнителя (Приложение 1)
3.	Диагностика причин сбоев ПО УСПД	По инициативе Заказчика	Применяется для выявления причин сбоев ПО УСПД	Локализация и выявление возможных причин, вызвавших сбой ПО	Отчёт о проведённой диагностике ПО УСПД с отражением в реестре заявок Исполнителя (Приложение 1)
4.	Консультации	По инициативе Заказчика	Предоставление исчерпывающих ответов на вопросы специалистов Заказчика по эксплуатации ПАК	Консультации персонала Заказчика по вопросам эксплуатации ПО	Реестр заявок
5.	Устранение причин сбоев ПО ПАК (в том числе неполадок при формировании отчетов)	По инициативе Заказчика	Применяется для устранения причин сбоев ПО, вызвавших отказ	Устранение неисправности ПО, вызвавшей сбой	Отчёт об оказанных услугах в реестре заявок Исполнителя (Приложение 1). Внеочередное обновление версии ПО (при необходимости)
6.	Устранение причин сбоев ПО УСПД	По инициативе Заказчика	Применяется для устранения причин сбоев ПО, вызвавших сбой в работе УСПД	Устранение неисправности ПО, вызвавшей сбой в работе УСПД	Отчёт об оказанных услугах в реестре заявок Исполнителя (Приложение 1). Внеочередное обновление версии ПО (при необходимости)

7.	Предоставление обновленных версий ПО	По инициативе Исполнителя	Предоставление обновленных версий ПО эксплуатируемого в ПАК Заказчика, с изменениями устраняющими выявленные ошибки	Предоставление новой версии ПО	Уведомление о предоставлении новой версии ПО в реестре заявок Исполнителя (Приложение 1) и протокол проведения испытаний (Приложение 2)
		По инициативе Заказчика	Предоставление обновленных версий ПО эксплуатируемого в ПАК Заказчика, с правками в соответствии с изменениями нормативных требований или с целью усовершенствования существующих отчетных форм или создания новых типов отчетов.		
8.	Предоставление выписок из реестра заявок	По требованию Заказчика	Предоставление реестра за требуемый период времени в бумажном или электронном виде.	Выписка из реестра	

6. Формы оказания услуг

6.1 Дистанционное обслуживание.

Форма оказания услуг без выезда персонала Исполнителя к месту эксплуатации программно-аппаратного комплекса (ПАК). Работы производятся с использованием сетевого доступа к вычислительным мощностям ПАК, на которых эксплуатируется ПО, а также стендового оборудования для моделирования процессов работы ПАК. Данная форма обслуживания является предпочтительной для всех видов услуг, к организации которых она может быть применена. Сетевой доступ к указанным вычислительным мощностям организуется силами и средствами Заказчика в соответствии с Приложением 3 к настоящему техническим требованиям. В случае невозможности организовать сетевой доступ к вычислительным мощностям ПАК Исполнитель организует выездное обслуживание или оказывает консультацию Заказчику.

6.2 Выездное обслуживание.

Форма оказания услуг, подразумевающая выезд специалистов Исполнителя к месту эксплуатации ПАК. Используется в случае объективной невозможности или неэффективности выполнения услуг в другой форме. Услуги оказываются непосредственно в месте эксплуатации ПАК с привлечением специалистов Заказчика. Данная форма обслуживания может совмещаться с одновременным дистанционным обслуживанием и/или консультациями персонала Заказчика. Доступ персонала Исполнителя к месту эксплуатации ПАК организует Заказчик. Время организации доступа не входит в сроки, указанные в соглашении об уровне сервиса настоящего ТЗ.

6.3 Консультации.

Консультирование персонала Заказчика со стороны Исполнителя посредством различных видов связи. Предпочтительным видом связи является электронная почта, иные виды связи применяются при объективной невозможности или неэффективности оказания услуг с её использованием.

Оказание услуг данной формы сопровождается заявкой в электронном виде в течении суток.

7. Соглашение об уровне сервиса

Характеристики основных оказываемых услуг приведены в таблице 7.1:

Таблица 7.1 – Характеристики оказываемых услуг

№	Наименование услуги	Форма предоставления услуги	Режим предоставления	Уровень сервиса (рабочих часов)		Кол-во услуг, входящих в стоимость сервисной поддержки в течение одного календарного месяца
				Время от регистрации заявки до начала работ	Продолжительность выполнения работ	
1.	Диагностика причин сбоев ПО ПАК	Дистанционное обслуживание	8/5	1	8	
		Выездное обслуживание	8/5	48	8	
2.	Диагностика причин сбоев ПО, вызванных функционированием аппаратной части ПАК (за исключением АРМ)	Дистанционное обслуживание	8/5	1	8	
		Выездное обслуживание	8/5	48	8	
3.	Диагностика причин сбоев ПО УСПД	Дистанционное обслуживание	8/5	1	8	
4.	Консультации	Консультации	8/5	-	1	
5.	Устранение причин сбоев ПО ПАК (в том числе неполадок при формировании отчетов)	Дистанционное обслуживание	8/5	1	16	
		Выездное обслуживание	8/5	1	16	
6.	Устранение причин сбоев ПО УСПД	Дистанционное обслуживание	8/5	1	16	
7.	Предоставление обновленных версий ПО	Дистанционное обслуживание	8/5	-	8	ПМН
8.	Предоставление выписок из реестра заявок по требованию	Дистанционное обслуживание	По требованию	1	8	По запросу

8. Алгоритм взаимодействия

Настоящий раздел описывает алгоритм взаимодействия между персоналом Заказчика и Исполнителя в ходе оказания услуг, связанных с выявлением и устранением неисправностей ПО, предусмотренных настоящими техническими требованиями.

Обнаружение неисправности персоналом Заказчика.

Если невозможно локализовать неисправность и определить её характер собственными силами, формируется заявка на выполнение услуг из перечня настоящего техническими требованиями. Форма заявки – Приложение 4.

Регистрация заявки ответственным персоналом Исполнителя и внесение заявки в Реестр заявок Исполнителя.

Проведение диагностических мероприятий и классификации неисправности по степени их воздействия на основные функции, выполняемые ПАК – Приложение 5.

Проведение комплекса мероприятий, предусмотренных настоящим техническими требованиями, по устранению неисправности ПО, либо разработка рекомендаций по проведению мероприятий не входящих в настоящее техническими требованиями.

Формирование отчёта о проведенном комплексе мероприятий в карточке заявки, составление протокола испытаний ПО (при необходимости) и внесение отчета в реестр заявок Исполнителя.

9. 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.

Исполнитель должен являться разработчиком данного ПО или его правообладателем, либо являться организацией, уполномоченной правообладателем на предоставление услуг по технической поддержке данного ПО.

Исполнитель должен иметь:

- Нормативно-техническую документацию, стандарты и другие нормативные документы, необходимые для осуществления данного вида деятельности;
- Помещения и необходимое оборудование для осуществления данного вида деятельности;
- Достаточное количество квалифицированного персонала (квалификация персонала подтверждается действующими сертификатами, аттестатами и т.д.).

Требования к финансовому состоянию исполнителя:

- Не должен являться неплатежеспособным или банкротом, находиться в процессе ликвидации, на имущество Исполнителя в части, существенной для исполнения Договора, не должен быть наложен арест, экономическая деятельность Исполнителя не должна быть приостановлена;
- Безубыточность за последний завершённый финансовый год и квартал;
- Оборот за последний завершённый период, равный периоду выполнения услуг, должен быть сопоставим с суммой договора, либо превышать ее.

10. Стоимость услуг

Стоимость предложения участника конкурсной процедуры не должна превышать 290 280,00 руб. (с НДС).

Активирование ежемесячное. Оплата производится в течение 30 (тридцати) рабочих дней после подписания Сторонами Отчета (Приложение 6), Акта приема-сдачи оказанных услуг и предоставления счет – фактуры по каждому филиалу.

11. Особые условия

Исполнитель должен гарантировать качество и правильность оформления результатов оказанных услуг.

Гарантийный срок на оказанные услуги должен быть не менее 12 месяцев с момента подписания акта приема-передачи оказанных услуг.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Реестр заявок Исполнителя

Все заявки заносятся в реестр, где им присваивается номер и отмечается дата и время регистрации.

№ п/п	№ запроса	Дата регистрации (поступления) запроса	Краткое описание запроса (замечаний)	Дата выполнения запроса (устранения замечаний)			Статус исполнения		Дней просрочки исполнения
				План	Назначенная (согласованная)	Факт	Версия обновления	Дата и результат испытаний	

ПРОТОКОЛ ПРОВЕДЕНИЯ ИСПЫТАНИЙ № _____

г. _____

« _____ » _____ 2014 г.

Наименование ПО:						
Версия ПО:						
Дата версии ПО:						
№№ заявок:						
№ п/п	Проверяемая функция	Действие пользователя	Ожидаемый результат	Фактический результат	Дефекты и замечания выявленные в ходе тестирования	
					Описание	Дата их устранения

В результате проведенных испытаний признать обновленную версию
_____ (указать годным или негодным) для передачи в дальнейшую
эксплуатацию.

Представители Заказчика: _____ (подпись, расшифровка подписи)

_____ (подпись, расшифровка подписи)

Представители Исполнителя: _____ (подпись, расшифровка подписи)

_____ (подпись, расшифровка подписи)

Требования к организации удалённого доступа.

Для оказания технической поддержки ПО «Пирамида 2000», в рамках договоров на сопровождение, необходимо обеспечить виртуальный защищенный приватный канал (VPN) передачи данных между Исполнителем и Заказчиком. Данный канал необходим для оперативного мониторинга и поддержки комплексов на объектах Заказчика с минимизацией затрат времени.

Под виртуальным приватным каналом понимается IPSEC_VPN туннель между маршрутизаторами Заказчика и Исполнителя. Данные маршрутизаторы являются граничными шлюзами для фильтрации и маршрутизации трафика, проходящего по IPVPN каналу.

Маршрутизаторы должны удовлетворять всем необходимым требованиям сторон и иметь сертификацию ФСТЭК России.

Конкретные параметры канала и каналообразующего оборудования уточняются в ходе согласования с филиалом ПАО «МРСК Центра» - «Брянскэнерго».

Формы заявок на предоставление услуг по сервисной поддержке ПАК.

Форма карточки заявки:

Регистрационный № заявки**:			Дата заявки*:	
Ф.И.О. и телефон представителя Заказчика, подавшего заявки*:				
Наименование ПО*:				
Версия ПО*:		Дата версии ПО:		
Приоритет*:		Дата исполнения (план)**:		
Краткое описание дефектов и замечаний, требуемых изменений*:				
Детальное описание дефектов и замечаний, требуемых изменений*:				
Перечень приложений (скриншоты экранных форм, логи и выгрузки программ, файлы конфигурации, коды ошибок, форматы экранных форм и выгружаемых файлов и т.д.):				
Отметки об исполнении:				
Ответственный**:				
Версия ПО**:		Дата исполнения**:		
Дата испытаний**:		Подпись об исполнении**:		
Результат**:				

Примечания: Звездочками отмечены поля для обязательного заполнения:

* - Заказчиком

** - Исполнителем

К заявке по необходимости должна прилагаться дополнительная информация, необходимая для выполнения этой заявки (скриншоты экранных форм, логи и выгрузки программ, файлы конфигурации, коды ошибок, форматы экранных форм и выгружаемых файлов и т.д.).

Заявки принимаются Исполнителем в электронном виде формата MS Word или в формате Adobe PDF.

Список представителей Заказчика, имеющих право подавать заявки, в течении 3-х рабочих дней со дня заключения Договора направляется Заказчиком Исполнителю с указанием в нем адресов их электронной почты и по мере возникновения изменений обновляется.

Исполнитель с момента получения регистрирует полученную заявку в электронном реестре заявок и направляет заявителю электронную копию карточки заявки в формате Adobe PDF с проставленным в соответствующей графе регистрационным номером.

Классификация неисправностей ПО в составе ПАК.

Неисправности, возникающие при работе ПО в составе ПАК, классифицируются по степени их воздействия на основные функции, выполняемые ПАК.

1. ALARM: Полное нарушение работы ПАК, повлекшее прекращение выполнения основных функций, и характеризующееся невозможностью управления оборудованием ПС, сбора и хранения измеренных данных.
2. Высший: Неисправность в работе ПАК, ограничивающая функциональность, критичная для сбора и хранения данных, но не приводящая к полному прекращению функционирования ПАК.
3. Средний: Неисправность в работе ПАК, не оказывающая влияния на сбор и хранение данных, затрагивающая исключительно механизмы обработки данных, импорта данных из смежных систем и предоставления отчётной информации пользователям.
4. Низший: Прочие неисправности.

ОТЧЕТ № _____ от « _____ » _____ 20 ____ г.
 об оказанных услугах по договору № _____ от « _____ » _____ 20 ____ г.

ЗАКАЗЧИК: ПАО «МРСК Центра» (филиал ПАО «МРСК Центра» - _____), _____ (указать юридический адрес)
 ИСПОЛНИТЕЛЬ: _____ (указать юридический адрес)

№ п/п	Точное и детальное описание оказанных услуг	Цели и задачи оказанных услуг	Методики оказания услуг	Дата выполнения заявки	Последовательность оказания услуг	Выводы, заключения, рекомендации по практическому применению


Приложение: Реестр заявок № _____ от « _____ » _____ 20 ____ г.

От ЗАКАЗЧИКА:

От ИСПОЛНИТЕЛЯ:

М.П. « _____ » _____ 20 ____ г.

М.П. « _____ » _____ 20 ____ г.

СОСТАВИЛ:				
Наименование организации, предприятия	Должность исполнителя	Фамилия, имя, отчество	Подпись	Дата
Филиал ПАО «МРСК Центра» - «Брянскэнерго»	Ведущий специалист отдела эксплуатации АСКУЭ	Григоренко П.В.		
СОГЛАСОВАЛ:				
Филиал ПАО «МРСК Центра» - «Брянскэнерго»	Начальник Управления КиТ АСУ	Шандлер А.А.	