

## Каталог услуг по сопровождению информационно-вычислительного комплекса верхнего уровня АО «Тюменьэнерго»

### 1. Назначение документа

Настоящий документ описывает Услуги, обеспечивающие эксплуатацию, расширенную техническую поддержку программную поддержку информационно-вычислительного комплекса верхнего уровня (далее - ИВК ВУ) АО «Тюменьэнерго».

### 2. Термины и определения

Термин	Описание
Запрос на изменение (ЗНИ)	Формальное предложение на выполнение изменения. Запрос на изменение включает в себя детали предложенного изменения и может быть записан в бумажном или электронном виде.
Запрос на обслуживание (ЗНО)	Формальное предложение на выполнение обслуживания. Запрос на обслуживание может быть записан в бумажном или электронном виде.
Дополнительная услуга	Данная услуга заказывается опционально (по желанию).
Заказчик	АО «Тюменьэнерго».
Запрос на изменение	Формальное предложение на выполнение изменения. Запрос на изменение включает в себя детали предложенного изменения и может быть записан в бумажном или электронном виде.
Изменение	Действие, связанное с изменением, модификацией, удалением, вводом новых компонентов ИВК ВУ и процедур, ассоциированных с ИВК ВУ.
Инцидент	Незапланированное прерывание или снижение качества функционирования ИВК ВУ. Сбой конфигурационной единицы, который еще не повлиял на услугу, также является инцидентом.
Исполнитель	Компания-контрагент по сервисному договору, предоставляющая услуги в соответствии с настоящим документом.
Контактное лицо	Сотрудники структурных подразделений, действующие в интересах пользователя.
КУ	Комплексная услуга, объединяющая две и более однотипных Услуги и описанная в Каталоге услуг.
Массовый инцидент	Инцидент, произошедший с 10 и более объектами (ПК, другим оборудованием...). Определяется при поступлении 1 массового обращения или 10 единичных, произошедших в течение одного часа.
Обращение	Любое обращение (инцидент, ЗНИ, ЗНО), поступившее от Заказчика и зарегистрированное в СУОП.
ПО	Программное обеспечение, обеспечивающее автоматизированное выполнение ряда бизнес-функций.

Согласовано:  
секретарь конкурсной комиссии  
АО «Тюменьэнерго» Марков И.В.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения  
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.



Регламент взаимодействия	Документ, определяющий порядок действий работников АО «Тюменьэнерго» и поставщиков услуг в определенном направлении и являющийся приложением к сервисному договору.
СУОП	Служба управления обращениями пользователей Заказчика. В АО «Тюменьэнерго» используется «Service Desk».
Системное ПО	Системное программное обеспечение. ПО, необходимое для обеспечения функционирования ПК или компонентов СКС (операционная система, необходимые драйверы), а также выполнения основных бизнес-функций и коммуникаций пользователя (офисные приложения, архиваторы, почтовые программы и т.д.).
СТПЗ	Служба технической поддержки Заказчика
СТПИ	Служба технической поддержки Исполнителя.
Уровень обслуживания	Совокупность параметров качества Услуги.
ЦОД	Центр обработки данных.
SLA (Соглашение)	Service Level Agreement - Соглашение об уровне обслуживания - Соглашение между поставщиком услуг и Заказчиком.  Соглашение об уровне услуг описывает услугу, документирует целевые показатели уровня услуги, указывает зоны ответственности сторон - поставщика услуг и заказчика. Одно соглашение об уровне услуг может распространяться на множество услуг или множество Заказчиков. Синоним - Соглашение.

### 3. Описание услуг

В рамках сопровождения ИВК ВУ дочернего общества ПАО «Россети» - АО «Тюменьэнерго» Исполнитель оказывает комплексную услугу «Сопровождение и обслуживание ИВК ВУ».

Комплексная услуга «Сопровождение и обслуживание ИВК ВУ» состоит из следующих услуг:

- Плановое обслуживание ИВК ВУ.
- Работы по решению Инцидентов.
- Запрос на обслуживание (ЗНО).
- Запрос на изменение (ЗНИ).

Описание услуг приводится в следующих таблицах.

Название	Описание
Код услуги	1.1
Название Услуги	Плановое обслуживание ИВК ВУ
Описание и результат предоставления Услуги	Данная услуга заключается в профилактике сбоев и, при необходимости, выдача рекомендаций по восстановлению работоспособности функционала ИВК ВУ. Результатом услуги является ИВК ВУ, функционирующий в соответствии с возможностями, определенными производителем. Выявленные ошибки и сбои в работе системы своевременно устраняются в соответствии с SLA.

Согласовано:  
секретарь конкурсной комиссии  
АО «Тюменьэнерго» Марков И.В.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения  
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.



Объем предоставления услуги	Программные продукты, приведенные в приложении 1 к Каталогу услуг. Без ограничения числа инцидентов и количества инсталляций.
Единица тарификации услуги	Стоимость поддержки программного продукта, без учета версионности.
Режим предоставления Услуги	Еженедельно в Рабочие дни и часы Заказчика.
Зона охвата Услуги (качественный состав)	Программные продукты, указанные в приложении 1 к Каталогу услуг (включая их новые версии), а также новое программное обеспечение, вошедшее в состав ИВК ВУ во время его эксплуатации. Количество опубликованных приложений - без ограничения. Оборудование ИВК ВУ.
Порядок предоставления услуги	В соответствии с Регламентом взаимодействия.
Услуга включает в себя следующие работы (но не ограничивается ими)	<p>Выявление проблем, связанных с функционированием ПО и работоспособностью оборудования ИВК ВУ.</p> <p>В объем услуги должны входить следующие составляющие:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• мониторинг информационного обмена ИВК ВУ, а именно: <ul style="list-style-type: none"> <li>- полноты сбора результатов измерений.</li> <li>- непрерывности информационного обмена между подсистемами ИВК ВУ и между серверами ИВК ВУ;</li> <li>- информационного обмена с внешними системами.</li> </ul> </li> <li>• мониторинг прикладного ПО (ПК «Энергосфера»);</li> <li>• выдача рекомендаций для оптимизации БД по результатам мониторинга.</li> <li>• оптимизация настроек сбора данных учета с учетом структуры ИВК ВУ Заказчика (по согласованию с Заказчиком);</li> <li>• выдача рекомендаций по обновлению версий ПО УСПД;</li> <li>• доработка, с учетом необходимых изменений, и предоставление новых версий ПО ИВК ВУ и ПО УСПД «ЭКОМ»;</li> </ul> <p>Формирование сводного отчета по результатам предоставления услуги.</p>
<b>Название</b>	<b>Описание</b>
Код услуги	1.2
Название Услуги	Работы по решению Инцидентов
Описание и результат предоставления Услуги	<p>Инцидентом считается незапланированное событие, которое привело или может привести к прерыванию предоставления услуги или к снижению ее качества, способное оказать влияние на выполнение задач служб Заказчика.</p> <p>Данная услуга заключается в консультациях Заказчика по вопросам восстановления работоспособности и функционала программного обеспечения и СУБД.</p> <p>Результатом услуги, является ИВК ВУ, функционирующий в соответствии с возможностями, определенными производителем. Выявленные ошибки и сбои в работе системы своевременно устраняются в соответствии с SLA.</p>
Объем предоставления услуги	Объем услуги по факту возникновения, количество не ограничено.

Согласовано:  
секретарь конкурсной комиссии  
АО «Тюменьэнерго» Марков И.В.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения  
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.



Единица тарификации услуги	Стоимость поддержки программного продукта, без учета версииности.
Режим предоставления Услуги	Рабочие дни и часы Заказчика.
Зона охвата Услуги (качественный состав)	Программные продукты, указанные в приложении 1 к Каталогу услуг (включая их новые версии), а также новое программное обеспечение, вошедшее в состав ИВК ВУ во время его эксплуатации. Количество опубликованных приложений - без ограничения. Оборудование ИВК ВУ.
Порядок предоставления услуги	В соответствии с Регламентом взаимодействия. Необходимость и срочность исполнения определяются между Заказчиком и Исполнителем, при этом Исполнитель имеет право обосновать необходимость увеличения указанных сроков исполнения и представить соответствующее обоснование Заказчику на согласование.
Услуга включает в себя следующие работы (но не ограничивается ими)	<p>Устранение проблем, связанных с функционированием ПО и работоспособностью оборудования ИВК ВУ.</p> <p>В объем услуги должны входить следующие составляющие:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• оперативная диагностика ИВК ВУ;</li> <li>• устранение программных сбоев ИВК ВУ, формирование заявки для заказчика на замену вышедших из строя компонентов по итогам диагностики аппаратных сбоев ИВК ВУ;</li> <li>• рекомендации по восстановлению работоспособности ПК «Энергосфера»;</li> <li>• рекомендации по восстановлению работоспособности ПО БД;</li> <li>• доработка, с учетом необходимых изменений, и предоставление новых версий ПО ИВК ВУ и ПО УСПД «ЭКОМ».</li> </ul> <p>Формирование сводного отчета на основе информации из СУОП по результатам предоставления услуги.</p>
<b>Название</b>	<b>Описание</b>
Код услуги	1.3
Название Услуги	Запрос на обслуживание (ЗНО).
Описание и результат предоставления Услуги	<p>Данная услуга заключается в предоставлении пользователям Заказчика услуг поддержки ИВК ВУ.</p> <p>Результатом предоставления услуги, являются принятые, зарегистрированные и обработанные в соответствии с утвержденными правилами, обращения пользователей. Решенные инциденты, выполненные изменения.</p>
Объем предоставления услуги (количественный состав)	Без ограничения количества обращений.
Единица тарификации услуги	Стоимость поддержки программного продукта, без учета версииности.
Режим предоставления Услуги	Рабочие дни и часы Заказчика.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения  
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.

4

Согласовано:  
секретарь конкурсной комиссии  
АО «Тюменьэнерго» Марков И.В.

Зона охвата Услуги (качественный состав)	Программные компоненты ИВК ВУ, указанные в приложении 1 к Каталогу услуг, а также новые компоненты ИВК ВУ, введенные в период его эксплуатации.
Порядок предоставления услуги	В соответствии с Регламентом взаимодействия.
Услуга включает в себя следующие работы (но не ограничивается ими)	<p>Техническая поддержка включает в себя только функции ПК «Энергосфера» и непосредственно сопутствующие функции системной части ИВК ВУ.</p> <p>В объем услуги должны входить следующие составляющие:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• консультации по наличию результатов измерений и работоспособности ИВК ВУ;</li> <li>• консультация по вопросам диагностики УСПД;</li> <li>• консультации по эксплуатации ПО.</li> <li>• методические указания по массовым изменениям параметров системы;</li> <li>• анализ конфигурации УСПД присланной на диагностику;</li> <li>• рекомендации на выполнение мероприятий по устранению причин выхода из строя УСПД;</li> <li>• диагностика, обновление, замена, и выдача необходимого количества ключей электронной защиты ПК «Энергосфера»;</li> <li>• добавление отчетных форм, не предусмотренных стандартном наборе в ПО ИВК ВУ;</li> <li>• актуализация эксплуатационной документации на ПО ИВК ВУ;</li> <li>• формирование рекомендаций по замене оборудования при интеграции нового оборудования в ИВК ВУ (в рамках новых конкурсов);</li> <li>• доработка, с учетом необходимых изменений, и предоставление новых версий ПО ИВК ВУ и ПО УСПД «ЭКОМ».</li> </ul> <p>Формирование сводного отчета на основе информации из СУОП по результатам предоставления услуги.</p> <p>Виды связи и порядок осуществления коммуникаций должны определяться соответствующими регламентами и SLA.</p>
<b>Название</b>	<b>Описание</b>
Код услуги	1.4
Название Услуги-	Запрос на изменение (ЗНИ).
Описание и результат предоставления Услуги	Данная услуга заключается в обработке запросов Заказчика на изменение параметров функционирования и состава ИВК ВУ. Результатом услуги, является ИВК ВУ, функционирующий в соответствии с измененными параметрами функционирования и составом оборудования
Объем предоставления услуги	Программные продукты, приведенные в приложении 1 к Каталогу услуг. Без ограничения количества инсталляций. Оборудование ИВК ВУ.
Единица тарификации услуги	Обоснованные трудозатраты Исполнителя, выраженные в человеко-часах.

Согласовано:

секретарь конкурсной комиссии  
АО «Тюменьэнерго» Марков И.В.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения  
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.



Режим предоставления Услуги	Рабочие дни и часы Заказчика. Срочность исполнения определяются по договоренности между Заказчиком и Исполнителем, при этом Исполнитель имеет право обосновать необходимость увеличения указанных сроков исполнения и представить соответствующее обоснование Заказчику на согласование.
Зона охвата Услуги (качественный состав)	Программные компоненты ИВК ВУ, указанные в приложении 1 к Каталогу услуг, а также новые компоненты ИВК ВУ, введенные в период его эксплуатации.
Порядок предоставления услуги	В соответствии с Регламентом взаимодействия, по согласованию с Исполнителем объема и сроков доработок ПО ИВК ВУ
Услуга включает в себя следующие работы (но не ограничивается ими)	<p>В объем услуги должны входить следующие составляющие:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• внесение изменений в функционал Системы;</li> <li>• корректировка логики работы Системы в связи с изменением бизнес-процессов Заказчика, с предоставлением последним мотивированного подтверждения его обоснованности;</li> <li>• модернизация существующих функциональных модулей АИИС «Энергосфера»;</li> <li>• интеграции с существующими системами учета различных производителей; адаптация информационной модели структуры сети к новым требованиям рынка учета электроэнергии;</li> <li>• расширение списка поддерживаемых приборов контроля качества электрической энергии;</li> <li>• обработка сложных и нетиповых ситуаций по заявкам Заказчика вне рамок существующей функциональности АИИС «Энергосфера»;</li> <li>• выполнение мероприятий по отмене/включению сезонного перевода времени;</li> <li>• модификация процедур сбора, обработки и анализа данных учета электроэнергии;</li> </ul> <p>выше указанные услуги оказываются путем доработки, с учетом необходимых изменений, и предоставления новых версий ПО ИВК ВУ.</p> <p>Формирование сводного отчета на основе информации из СУОП по результатам предоставления услуги.</p>

#### 4. Расширение состава ИВК ВУ.

В ходе действия договора состав ПО, оборудования, приведенный в приложении 1 к Каталогу услуг, может быть расширен по заявке Заказчика, согласованной с Исполнителем.

Согласовано:  
секретарь конкурсной комиссии  
АО «Тюменьэнерго» Марков И.В.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения  
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.

**Состав ИВК ВУ**

	<b>Наименование ПО ИВК ВУ</b>	<b>Наименование филиала АО «Тюменьэнерго» где находится сервер ИВК ВУ</b>	<b>Кол-во, шт.</b>
1	ПК «Энергосфера»	Ишимское ТПО ТРС	2
2	ПК «Энергосфера»	Южное ТПО ТРС	2
3	ПК «Энергосфера»	Тюменское ТПО ТРС	2
4	ПК «Энергосфера»	Тобольское ТПО ТРС	2
5	ПК «Энергосфера»	Нефтеюганские ЭС	1
6	ПК «Энергосфера»	Сургутские ЭС	1
7	ПК «Энергосфера»	Нижневартовские ЭС	1
8	ПК «Энергосфера»	Урайские ЭС	1
9	ПК «Энергосфера»	Энергокомплекс	1
10	ПК «Энергосфера»	Когалымские ЭС	1
11	ПК «Энергосфера»	Ноябрьские ЭС	1
12	ПК «Энергосфера»	Северные ЭС	1
13	ПК «Энергосфера»	Исполнительный аппарат	1
Общее количество ИВК ВУ:			17

**Заказчик:**  
АО «Тюменьэнерго»

**Исполнитель:**

\_\_\_\_\_  
М.П.

\_\_\_\_\_  
М.П.

Согласовано:  
секретарь конкурсной комиссии  
АО «Тюменьэнерго» Маркова И.В.

СОГЛАСОВАНО: Управление правового обеспечения  
АО «Тюменьэнерго» Долгополова Л.Г.