


УТВЕРЖДАЮ

Заместитель генерального директора по
развитию и реализации услуг
АО «Тюменьэнерго»


_____ Д.О. Пядухов
« 08 » _____ 2016г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на оказание услуг по техническому обслуживанию и сопровождению
программного комплекса «Энергосфера»

г.Сургут 2016г.

Техническое задание на оказание услуг по техническому обслуживанию и сопровождению программного комплекса «Энергосфера»

1. Общие сведения

Предметом Технического задания является техническое обслуживание и сопровождение (далее – сопровождение) программного комплекса (далее – ПК) «Энергосфера» выполняющего роль информационно-вычислительного комплекса верхнего уровня (далее - ИВК ВУ) автоматизированных информационно-измерительных систем коммерческого учета электрической энергии и системы учета электроэнергии с удаленным сбором данных АО «Тюменьэнерго».

ИВК ВУ обеспечивает автоматизированный сбор данных учета электрической энергии с объектов энергоучета.

АО «Тюменьэнерго» является РСК и состоит из 9 филиалов. На уровне РСК, в Исполнительном аппарате АО «Тюменьэнерго», располагается единый ИВК ВУ состоящий из 1 сервера. На уровне филиалов находятся 9 ИВК ВУ филиалов АО «Тюменьэнерго» состоящие из 17 серверов.

Срок оказания услуг по техническому обслуживанию и сопровождению ИВК ВУ Общества: с 01.01.2017г. до 31.12.2017г.

2. Цели и задачи

Цели выполнения проекта:

- Сопровождение ИВК ВУ, поддержка актуальности программного обеспечения ИВК ВУ, рекомендации по модернизации серверного парка ИВК ВУ для соответствия требованиям Стандарта ПАО «Россети» «Программное обеспечение вычислительных комплексов по формированию объемов оказанных услуг по передаче электроэнергии. Типовые функциональные требования», утвержденного распоряжением ПАО «Россети» от 29.12.2014 № 586р;

- Обеспечение высокой работоспособности и надежности ИВК ВУ, круглосуточного сбора информации об энергопотреблении объектов, журналов событий оборудования системы учета электроэнергии Общества, суммарное время неработоспособности не более 36 часов в год без потери информации.

3. Объект оказания услуг

ИВК ВУ на базе программного комплекса (далее – ПК) «Энергосфера» в составе:

1) Прикладное программное обеспечение (далее – ППО), ППО ИВК филиалов в количестве 17 шт.

2) Система управления базами данных (далее - СУБД) в количестве 17 шт.

3) Прикладное ПО автоматизированных рабочих мест (далее - АРМ) ИВК ВУ.

4) Прочее оборудование ИВК ВУ, установленное в соответствии с проектной документацией (указывается при необходимости).

Состав ПО описывается в Приложении №2 к настоящему Техническому заданию (далее - ТЗ).

4. Основные задачи Исполнителя

Обеспечение Исполнителем своевременных, качественных и «прозрачных» услуг по сопровождению ИВК ВУ Заказчика:

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

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

- 1) Своевременное обеспечение Заказчика достоверными данными коммерческого учета электроэнергии;
- 2) Обеспечение высокой работоспособности и надежности ИВК ВУ;
- 3) Минимизация потерь времени пользователей ИВК ВУ на решение возникающих вопросов, исправления сбоев и инцидентов в части функционирования ИВК ВУ;
- 4) Предоставление актуальных и модифицированных версий ПО ИВК ВУ при выявлении замечаний к ПО в рамках выполнения работ по настоящему ТЗ.

5. Требования к подряду оказания услуг

Исполнитель должен выделить для оказания услуг по сопровождению ИВК ВУ в соответствии с Регламентом взаимодействия Общества и компании Исполнителя при оказании услуг по сопровождению ИВК ВУ (Приложение №1 к ТЗ) постоянную команду специалистов соответствующей квалификации в количестве, достаточном для своевременного и качественного выполнения задач в рамках сопровождения и модернизации ИВК ВУ, но не менее 5-х человек.

Исполнитель обязан поддерживать уровень опроса приборов учета электроэнергии не ниже уровня, согласованного Заказчиком при приемке в промышленную эксплуатацию систем учета электроэнергии с удаленным сбором по состоянию на 01.____.20__г. Обязательства Исполнителя по данному пункту не распространяются на случаи снижения уровня опроса вследствие выхода из строя оборудования ИВК, ИВКЭ, ИИК или каналообразующей аппаратуры.

График работы службы сопровождения пользователей ИВК ВУ и объем оказания услуг должен соответствовать Каталогу услуг по сопровождению ИВК ВУ Общества (далее - Каталог услуг) (Приложение №2 к ТЗ).

Исполнитель должен предоставлять Услуги и обеспечивать периодический мониторинг ИВК ВУ на наличие сбоев, предоставление при необходимости обновлённых версий ПК «Энергосфера», выдачу рекомендаций по восстановлению работоспособности ИВК ВУ, консультационно-информационная поддержка работников Общества в соответствии с Соглашением о гарантии качества услуг (SLA) (Приложение №3 к ТЗ).

Исполнитель имеет право, по согласованию с Заказчиком, пользоваться услугами третьих лиц для выполнения своих обязательств по сопровождению ИВК ВУ.

Для эффективной организации работ Исполнителя по техническому сопровождению Системы используется Служба управления обращениями пользователей (далее - СУОП) Заказчика в которой регистрируются все Запросы, отслеживается процесс их решения, что позволяет выполнять анализ текущей ситуации и проводить необходимый контроль качества технической поддержки Исполнителя.

Каждому запросу должен быть присвоен приоритет в соответствии со следующим разделением:

Таблица 1. Описание приоритетов запросов

Приоритет	Описание
Низкий	Запрос не влияет напрямую на выполнение основных производственных задач в ИВК ВУ.
Средний	Запрос влияет на выполнение основных производственных задач в ИВК ВУ.
Высокий (Критический)	Запрос связан со срочными операциями, имеющими особую критичность выполнения для Заказчика, связанными с прекращением работоспособности компонентов ИВК ВУ.

Исполнитель обязан информировать Заказчика о ходе работ по запросу.

6. Исключения и ограничения оказания услуг

Сопровождение не включает услуги или усилия по исправлению, ремонту или замене каких-либо компонентов в ИВК ВУ, требуемые в результате:

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

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

- а) проблем, относящихся к другому оборудованию, программному обеспечению или услугам, не описанным в ТЗ;
- б) установки в ИВК ВУ оборудования, не в соответствии с техническими требованиями на ИВК ВУ;
- в) использования ИВК ВУ в среде, способом или в целях, для которых ИВК ВУ не был предназначен;
- г) установки, модификации, изменения или ремонта ИВК ВУ иным лицом, помимо Исполнителя, без предварительного уведомления Исполнителя в период действия договора.

7. Состав услуг

Выполнение работ, предоставление услуг должно включать, но не ограничиваться следующим перечнем работ.

7.1. Сопровождение.

В объем сопровождения должна входить периодическая диагностика системной и прикладной части ИВК ВУ, предоставление при необходимости обновлённых версий ПО ИВК ВУ, выдача рекомендаций по восстановлению работоспособности и оптимизации работы ИВК ВУ, консультационно-информационная поддержка работников Общества (в соответствии с Приложениями №1, №2, №3 к ТЗ).

7.2. Отчетность.

Формы отчетности, предоставляемой Заказчику Исполнителем, представлены в Приложении №3 к ТЗ.

Отчет предоставляется Заказчику ежеквартально не позднее 05-го числа первого месяца, следующего за отчетным кварталом.

8. Приложения к Техническому заданию

8.1 Приложение №1. Регламент взаимодействия АО «Тюменьэнерго» и компании Исполнителя при оказании услуг по сопровождению информационно-вычислительного комплекса верхнего уровня.

8.2 Приложение №2. Каталог услуг по сопровождению информационно-вычислительного комплекса верхнего уровня АО «Тюменьэнерго».

8.3 Приложение №3. Соглашение о гарантии качества услуг (SLA).

Заказчик
АО «Тюменьэнерго»

Исполнитель

М.П.

М.П.

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

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