

Договор № _____
на выполнение работ по техническому обслуживанию программно-технического
комплекса «PSIcontrol» филиала ОАО «Тюменьэнерго» «Нефтеюганские
электрические сети»

г. Нефтеюганск

«__» _____ 201_ г.

ОАО «Тюменьэнерго», именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», в лице директора филиала «Нефтеюганские электрические сети» Фирсова Антона Александровича, действующего на основании доверенности № 07/11-92 от 01.12.2011г., с одной стороны, и _____ именуемое в дальнейшем «**Подрядчик**», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, по результатам открытого запроса предложений, объявленного № _____ от «__» _____ года, на основании протокола заседания комиссии по оценке и выбору победителя № _____ от «__» _____ года, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1 Предмет Договора

1.1. По настоящему договору Подрядчик принимает на себя обязательства выполнить комплекс работ по техническому обслуживанию программно-технического комплекса «PSIcontrol», находящегося на балансе филиала ОАО «Тюменьэнерго» «Нефтеюганские Электрические Сети» (далее - Филиал), согласно приложений №1, №3, №6 к настоящему Договору, а Заказчик обязуется своевременно принимать и производить оплату выполненных работ в полном соответствии с условиями договора.

2 Стоимость работ по договору

2.1. Стоимость работ по договору составляет _____ (____) руб. в год, кроме того НДС по ставке 18% - _____. Итого в год с учетом НДС – _____ рублей.

2.2. Ежемесячная стоимость работ по договору составляет _____ (____) руб., кроме того НДС по ставке 18% - _____. Итого в месяц с учетом НДС – _____ рублей.

2.3. Стоимость работ по договору пересматривается на основании предоставленных Подрядчиком необходимых расчетов и с оформлением дополнительного соглашения в случаях:

- введения в действие нормативных актов, влияющих на ценообразующие факторы;
- изменения состава обслуживаемого оборудования;
- при увеличении тарифов на электроэнергию, теплоэнергию, коммунальные услуги;
- увеличение инфляции по данным госстатистики более чем на 1% относительно существующей на момент согласования договорной цены. При этом увеличение стоимости работ по текущему ремонту по данному основанию допускается не чаще одного раза в год и не ранее истечения одного календарного года с момента заключения договора.

2.4. Общая стоимость работ по договору включает в себя все затраты на выполнение Подрядчиком работ, в соответствии с условиями договора, включая затраты на приобретение и доставку материалов, комплектующих, командировочные расходы, затраты на непредвиденные и неотложные работы за исключением аварийно-восстановительных работ.

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

ПОДПИСЬ ДИРЕКТОРА ПО
Б.А. ГОТРСАМ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТУТЬКИН

Дополнительные расходы Подрядчика, связанные с увеличением срока выполнения работ по вине Подрядчика, Заказчиком не возмещаются. При этом Подрядчик не освобождается от ответственности за нарушение срока выполнения работ, если нарушение обязанностей связано с отсутствием необходимых для выполнения работ материалов (если обязанность по обеспечению материалами возложена на Подрядчика), с ненадлежащим выполнением обязанностей со стороны субподрядчиков, других контрагентов Подрядчика.

2.5. За некачественно выполненные работы их стоимость может быть снижена Заказчиком в соответствии с «Положением о порядке снижения стоимости работ по договору за низкое качество выполненных работ» (Приложение № 2 к настоящему договору).

3 Условия платежей и порядок расчетов

3.1. Оплата по настоящему договору производится Заказчиком за фактически выполненные работы, на основании предоставленных Подрядчиком актов выполненных работ оформленных в соответствии с пунктом 6.1 настоящего договора. На все выполненные и принятые Заказчиком работы Подрядчик выставляет счет-фактуру, на основании которой Заказчик производит оплату.

3.2. Подрядчик обязан выставить Заказчику счет-фактуру, соответствующую положениям ст.169 НК РФ не позднее 5 дней, после выполнения работ по каждому из объектов. В случае если Подрядчик не выставил в срок счет-фактуру, либо выставил счет-фактуру, содержание которой не соответствует ст.169 НК РФ, Заказчик вправе взыскать с Подрядчика неустойку в сумме налога на добавленную стоимость, которая могла бы быть предъявлена Заказчиком к вычету или возмещению из бюджета, при условии надлежащего оформления и предоставления счета-фактуры. Ненадлежащее оформление Подрядчиком счета-фактуры освобождает Заказчика от ответственности за просрочку оплаты по Договору.

Для целей применения настоящего пункта стороны признают, что понятие «выставил» означает изготовление и передачу Заказчику оригинала счета-фактуры. Стороны также признают, что для взыскания неустойки, предусмотренной настоящим пунктом, Заказчик не обязан доказывать факт отказа налоговых органов в предоставлении указанных выше вычетов или возмещения Заказчику из бюджета.

3.3. При оплате денежными средствами, обязанность Заказчика по оплате считается выполненной в момент перечисления денежных средств с расчетного счета Заказчика на расчетный счет Подрядчика. При оплате в иной форме, датой оплаты считается дата подписания акта приема-передачи векселей, либо дата подписания иных документов о расчетах (в том числе соглашения о зачете).

3.4. Дополнительные расходы Подрядчика, связанные с увеличением срока выполнения работ по вине Подрядчика, Заказчиком не возмещаются.

4 Срок действия Договора, срок выполнения работ

4.1. Срок действия Договора: с «__»____ 201__ г., по «__»____ 201__ г.

4.2. Настоящий договор, может быть, расторгнут Заказчиком в одностороннем внесудебном порядке, по соглашению Сторон, а также в иных случаях, предусмотренных условиями настоящего Договора, действующим законодательством Российской Федерации.

4.3. Работы по настоящему договору выполняются в соответствии с Приложениями № 3 и № 6 к настоящему Договору.

4.4. По согласованию между сторонами сроки выполнения и объемы работ по настоящему договору могут быть изменены путем подписания Дополнительного соглашения к настоящему договору.

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

ПОМОЩНИК ДИРЕКТОРА ПО
ЮР. ГОТРОСАМ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТЮТКИН

5 Права и обязанности сторон

5.1. При исполнении Договора Подрядчик обязан:

5.1.1 Обеспечить выполнение работ по Договору в соответствии с требованиями приложений №1, №3, №6 к настоящему Договору и действующей нормативно-технической документации.

5.1.2 Устранять за свой счет недостатки и дефекты, допущенные при выполнении работ (услуг) в сроки, согласованные с Заказчиком.

5.1.3 Обеспечивать работы в необходимом количестве и в согласованные сроки материалами, инструментами, оснасткой, приспособлениями и техникой для своевременного и надлежащего выполнения работ.

5.1.4 Осуществлять технический надзор за своевременным и качественным выполнением работ.

5.1.5 Обеспечивать выполнение работ инженерно-техническим персоналом и квалифицированной рабочей силой в количестве, необходимом для исполнения своих обязательств по настоящему Договору.

5.1.6 Обеспечить соблюдение своим персоналом:

- Правил внутреннего трудового распорядка филиала;
- Положения ОАО «Тюменьэнерго» «О службе супервайза»;
- «Правил технической эксплуатации электрических станций и сетей РФ» (СО 153-34.20.501-2003);
- «Межотраслевых правил по охране труда при эксплуатации электроустановок» (ПОТ РМ – 016-2001 РД 153-34.0-03.150-00);
- «Правил организации технического обслуживания и ремонта оборудования, зданий и сооружений электростанций и сетей» (СО 34.04.181-2003);
- «Правил пожарной безопасности для энергетических предприятий» (СО 34.03.301-00);
- и другой Нормативно-технической документации действующей на территории РФ. Не допускать своими действиями нарушений нормальной работы оборудования.

5.1.7 Обеспечить надлежащее содержание и уборку рабочих мест.

5.1.8 В течение 10 календарных дней после подписания настоящего Договора, назначить приказом своего Представителя, уполномоченного выступать от имени Подрядчика по техническим вопросам, касающимся исполнения настоящего Договора. Подрядчик имеет право заменить своего Представителя, направив письменное уведомление Заказчику не позднее, чем за 20 дней до указанной замены.

5.1.9 Обеспечить решение возникающих в ходе производства работ технических и организационных вопросов совместно с Представителем Заказчика.

5.1.10 Предоставлять Заказчику отчеты о ходе выполнения работ в соответствии с формой и периодичностью, установленной в Филиале.

5.1.11 Предоставлять Заказчику сертификаты соответствия на материалы, запасные части, комплектующие.

5.1.12 Подрядчик обязан по письменному заданию Заказчика, в согласованные сроки, с составлением соответствующего акта, подписываемого сторонами, проверить качество комплектующих и материалов, переданных Заказчиком для проведения работ по настоящему Договору.

5.1.13 Немедленно известить Представителя Заказчика о независимых от Подрядчика обстоятельствах, угрожающих надежности и качеству результатов выполнения работ, либо создающих невозможность завершения их в срок, а так же в случае обнаружения непригодности или недоброкачества предоставленных Заказчиком материалов, технической документации, а также приостановить работы, до получения от него письменных указаний.

5.1.14 Незамедлительно приступить к выполнению аварийно-восстановительных работ на объектах Заказчика по его письменному обращению. При этом возмещение

затрат на аварийно-восстановительные работы производится по дополнительным соглашениям к Договору.

5.1.15 Подрядчик не имеет права продавать или передавать данные о состоянии оборудования, техническую документацию на ремонты, а также результаты пуско-наладочных и приемо-сдаточных работ никакой третьей стороне без письменного разрешения Заказчика.

5.1.16 В связи с внедрением в ОАО «Тюменьэнерго» интегрированной системы менеджмента Подрядчик обязан ознакомить свой персонал, а также свои подрядные организации с Памяткой для ознакомления с системой экологических аспектов, рисков в области охраны здоровья и обеспечения безопасности труда в ОАО «Тюменьэнерго» персонала ОАО «Тюменьэнерго», подрядных и других организаций, при выполнении работ на оборудовании Компании, в том числе с привлечением механизмов (Приложение №4 к настоящему договору).

5.2. Для реализации Договора Заказчик обязан:

5.2.1 Контролировать соблюдение Подрядчиком сроков выполнения работ по Договору согласно Приложения №3 к договору.

5.2.2 Осуществлять финансирование работ и услуг, выполняемых Подрядчиком, в течение всего периода ведения работ в соответствии со Статьей 3 Договора.

5.2.3 В течение 10 календарных дней после подписания настоящего договора, назначить своих представителей - супервайзеров, уполномоченных выступать от имени Заказчика по всем вопросам, касающимся исполнения технической части настоящего Договора.

5.2.3.1 Задачи, функции, полномочия Представителей Заказчика определяются условиями настоящего Договора и Положением ОАО «Тюменьэнерго» «О службе супервайза».

5.2.4 Обеспечить допуск Подрядчика для выполнения обязательств, принятых по настоящему Договору, на рабочие места в соответствии с «Межотраслевыми правилами по охране труда при эксплуатации электроустановок» (ПОТ РМ – 016-2001 РД 153-34.0-03.150-00).

5.2.5 Обеспечить режимы работы оборудования, находящегося в эксплуатации для выполнения Подрядчиком работ по Договору, не вступая в противоречие с диспетчерской дисциплиной.

5.2.6 Обеспечить, по возможности, Подрядчика электроэнергией в пределах существующей стационарной разводки в зоне выполнения работ по Договору.

5.2.7 Обеспечить, по возможности, стационарную телефонную связь на объекте выполнения работ по Договору.

5.2.8 Обеспечить охрану оборудования, материалов и оснастки Подрядчика, необходимых для выполнения работ по Договору, находящихся на территории Филиала и переданных под охрану, в соответствии с принятым в филиале порядком.

5.2.9 Обеспечить Подрядчика актами обследования и данными по состоянию оборудования перед выполнением работ по Договору.

5.2.10 В течение пяти рабочих дней с момента получения от Подрядчика Акта приемки выполненных работ рассмотреть его, подписать или направить Подрядчику мотивированный отказ от его подписания.

5.3. Заказчик вправе:

5.3.1 На любом этапе производства работ проверить соблюдение технологии выполнения работ по Договору и при обнаружении нарушений остановить их и потребовать выполнения работ в соответствии с нормативно-технической документацией. Все распоряжения и указания Заказчика, в том числе о приостановлении работ Подрядчиком должны быть оформлены в письменном виде.

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

ПОМОЩНИК ДИРЕКТОРА ПО
Ю.Р. ГОЛРОСАМ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТУТЬКИН

5.3.2 Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора путем направления уведомления о расторжении договора. При этом Заказчик обязан оплатить Подрядчику фактически произведенные последним расходы, связанные с исполнением договора. В случае одностороннего отказа от исполнения договора по причине неисполнения либо ненадлежащего исполнения Подрядчиком обязательств по настоящему договору Заказчик вправе оплатить расходы Подрядчика за вычетом штрафных санкций, предусмотренных настоящим договором.

6 Сдача-приемка работ

6.1. Передача результатов выполненных работ Подрядчиком и приемка их Заказчиком осуществляются ежемесячно и оформляются актами выполненных работ по форме, согласованной сторонами, подписанными представителем филиала ОАО «Тюменьэнерго» и Подрядчика.

6.2. Результаты работы Подрядчика, в которых представитель Заказчика обнаружил недостатки при ее приемке, подвергаются повторной приемке Заказчиком после устранения Подрядчиком соответствующих замечаний Представителя Заказчика.

6.3. Подрядчик предварительно информирует Заказчика о готовности к сдаче отдельных ответственных узлов, конструкций и скрытых работ по мере их готовности. Готовность принимаемых конструкций и работ подтверждается подписанием представителем Заказчика и Подрядчиком соответствующих актов. Если закрытие работ выполнено без подтверждения Заказчика или Заказчик не был информирован об этом или информирован с опозданием, то по его требованию Подрядчик обязан вскрыть любую часть скрытых работ по указанию Заказчика, а затем восстановить ее за свой счет.

7 Гарантии качества

7.1. Гарантии качества распространяются на все работы, выполненные Подрядчиком по настоящему договору.

7.2. Подрядчик гарантирует достижение услугами (Приложение № 1 к Договору) показателей, указанных в технической документации, и возможность его эксплуатации на протяжении гарантийного срока, указанного в пункте 7.3 Договора.

7.3. Срок гарантии на выполненный результат работ устанавливается - 12 месяцев с момента подписания обеими Сторонами акта приемки выполненных работ формы, согласованной сторонами.

7.4. Если в период срока гарантии обнаружатся недостатки в работах, выполненных Подрядчиком, возникшие по его вине, то Подрядчик производит устранение недостатков за свой счет, своими силами и в сроки, согласованные с Заказчиком. Для участия в составлении Акта, фиксирующего выявленные недостатки, согласования порядка и сроков их устранения, Подрядчик направляет своего представителя не позднее 3-х дней со дня получения письменного извещения от Представителя Заказчика. Гарантийный срок в этом случае продлевается соответственно на период устранения недостатков. В случае неявки Представителя Подрядчика для оформления такого Акта, указанный Акт считается действительным при подписании его Заказчиком в одностороннем порядке.

8 Ответственность

8.1. В случае нарушения Подрядчиком срока начала, либо срока окончания выполнения работ Заказчик вправе взыскать с Подрядчика неустойку в размере 0,05% от стоимости работ за месяц, в котором была допущена просрочка, за каждый день просрочки.

8.2. В случае обнаружения Заказчиком нарушений в результатах работы в ходе ее приемки, и (или) в период срока гарантии на выполненный результат работ, а также выявления фактов использования Подрядчиком некачественных либо не

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

ПОДПИСАНО
Ю.Р. ГОЛРОСАМ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТУТЬКИН

соответствующих предоставленным сертификатам соответствия оборудования, материалов, запасных частей, комплектующих, указанные факты фиксируются в Акте о данных нарушениях, подписываемом Заказчиком и Подрядчиком, с согласованием порядка и сроков их устранения. При отказе Подрядчика от составления или подписания Акта о выявленных недостатках Акт считается принятым в редакции Заказчика.

8.3. По факту выявленных нарушений в работе, Заказчик вправе взыскать с Подрядчика штраф в размере 10 % от стоимости некачественно выполненных работ. При этом Подрядчик не освобождается от обязанности устранить недостатки в работе за свой счет. В случае отказа Подрядчика безвозмездно устранить выявленные недостатки в работе, либо в случае нарушения Подрядчиком сроков устранения недостатков, Заказчик вправе потребовать от Подрядчика возмещения своих расходов по устранению выявленных недостатков в работе.

8.4. Подрядчик несет ответственность перед Заказчиком за нарушение на объектах Заказчика работниками Подрядчика, работниками других субподрядных организаций, привлеченных Подрядчиком для выполнения работ по Договору правил технической эксплуатации электрических сетей, межотраслевых правил по охране труда (правила безопасности при эксплуатации электроустановок), и другой Нормативно-технической документации, действующей на территории Российской Федерации. В случае их нарушения Заказчик вправе взыскать с Подрядчика штраф в размере 50 (пятидесяти) тысяч рублей за каждое нарушение. Факт нарушения вышеуказанных правил подтверждается Актом о нарушении, составленным и подписанным представителями Заказчика и Подрядчика, а в случае неявки представителя Подрядчика, либо отказа последним от подписания Акта – Заказчиком в одностороннем порядке.

8.5. В случаях нарушения Подрядчиком норм действующего законодательства Российской Федерации при выполнении работ взыскания, налагаемые на Заказчика уполномоченными надзорными органами РФ, возмещаются Подрядчиком в течение 10 дней с момента предоставления Заказчиком документов, свидетельствующих об уплате взысканных сумм. Факт нарушения устанавливается подписанием акта, фиксирующего нарушение представителями Заказчика, Подрядчика и надзорного органа.

8.6. Подрядчик несет ответственность за причиненный по его вине ущерб согласно действующему законодательству Российской Федерации.

8.7. Подрядчик несет ответственность за качество используемых при выполнении работ или передаваемых Заказчику комплектующих и материалов.

9 Обязательства непреодолимой силы

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор) и непосредственно повлиявших на исполнение обязательств по Договору.

9.2. К событиям чрезвычайного характера в контексте настоящего договора относятся: наводнение, землетрясение, шторм, эпидемии или иные проявления сил природы, а также война или военные действия.

9.3. При наступлении указанных в пункте 9.2 Договора обстоятельств, Сторона, для которой создавалась невозможность исполнения своих обязательств, должна немедленно известить об этом другую Сторону, приложив к извещению справку компетентного государственного органа.

9.4. При отсутствии своевременного извещения, предусмотренного в пункте 9.3 Договора, виновная Сторона обязана возместить другой Стороне убытки, причиненные не извещением или несвоевременным извещением.

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

Помощник Директора по
Ю.Р. ГОТРОСАМ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. Тюткин

9.5. Наступление обстоятельств, вызванных действием непреодолимой силы, влечет увеличение срока исполнения Договора на период действия указанных обстоятельств, если они действуют не более 3 месяцев. В случае действия этих обстоятельств более 3 месяцев любая из сторон вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке, при этом стороны провести взаимные расчеты в течение 15 дней с момента расторжения Договора. При этом упущенная выгода не возмещается.

10 Рассмотрение споров

10.1. Все споры, разногласия и требования, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, в том числе связанные с его заключением, изменением, исполнением, нарушением, расторжением, прекращением и действительностью, Стороны будут разрешать в претензионном порядке. Срок ответа на претензию - 20 (двадцать) дней с даты ее получения.

10.2. В случае неурегулирования споров в претензионном порядке все споры, разногласия и требования, возникающие из настоящего договора (соглашения) или в связи с ним, в том числе связанные с его заключением, изменением, исполнением, нарушением, расторжением, прекращением и действительностью, подлежат разрешению в Арбитражном суде ХМАО – Югры в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

11 Конфиденциальность

11.1. Стороны обязуются без взаимного предварительного письменного согласования не разглашать третьим лицам, а также уполномоченным государственным органам информацию, относящуюся к предмету и условиям настоящего Договора (в том числе коммерческого характера), а также информацию, полученную в ходе исполнения Сторонами обязательств по Договору. Срок неразглашения такой конфиденциальной информации устанавливается Сторонами в течение всего срока действия Договора, а также в течение трех лет после прекращения данного срока.

11.2. Каждая из Сторон обязуется предпринять все разумные меры, необходимые и целесообразные для предотвращения несанкционированного раскрытия конфиденциальной информации (указанной в п.11.1 настоящего договора). При этом принимаемые меры должны быть не менее существенны, чем те, которые Сторона принимает для сохранения своей собственной информации подобного рода.

11.3. За разглашение конфиденциальной информации Сторона, нарушившая обязательства, предусмотренные п.п. 11.1, 11.2 Договора, обязана возместить потерпевшей стороне причиненные убытки.

12 Прочие условия

12.1. Переход возникших из настоящего договора прав требований к Заказчику без письменного согласия последнего не допускается. Уступка прав требований к Заказчику оформляется трехсторонним договором.

12.2. Договор подписан в двух подлинных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

12.3. В случаях, не предусмотренных Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

12.4. Все изменения и дополнения к Договору действительны, если они совершены в письменной форме и подписаны полномочными Представителями обеих Сторон.

12.5. Все Приложения к Договору являются его неотъемлемой частью.

12.6. Исполнитель (иное наименование контрагента как стороны по договору) обязуется предоставлять Заказчику (иное наименование Общества как стороны по договору) в течение 5 (пяти) дней с даты изменений информацию об изменениях в составе собственников или органах управления Исполнителя (иное наименование контрагента как

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КО
ФИЛИАЛА СД
НЕФТЕЮГАНСКИЕ
СЕТИ

ПОМОЩНИК ДИРЕКТОРА ПО
ЮР. КОНСУЛЬТАЦИЯМ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТЮТКИН

стороны по договору), посредством предоставления сканированных копий подтверждающих документов (Устав Общества; выписка из Единого государственного реестра юридических лиц/индивидуальных предпринимателей; выписка из реестра акционеров; паспорт гражданина; протокол заседания совета директоров (наблюдательного совета/общего собрания акционеров/участников), а также согласия на обработку персональных данных в соответствии с ФЗ N 152-ФЗ от 27.07.2006г. «О персональных данных»).

12.7. В случае неисполнения обязательства, предусмотренного п. 1.1 настоящего договора, Заказчик (иное наименование Общества как стороны по договору) вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора. При этом, договор считается расторгнутым с даты получения Исполнителем (иное наименование контрагента как стороны по договору) уведомления об отказе от исполнения договора, если иной, более поздний, срок не указан в уведомлении. При неполучении Исполнителем (иное наименование контрагента как стороны по договору) уведомления по причинам, связанным с отсутствием у Заказчика (иное наименование Общества как стороны по договору) информации о фактическом месте нахождения Исполнителя (иное наименование контрагента как стороны по договору), с изменением наименования, реорганизацией последнего, договор считается расторгнутым с даты получения Заказчиком (иное наименование Общества как стороны по договору) уведомления об отсутствии Исполнителя (иное наименование контрагента как стороны по договору) по последнему известному Заказчику (иное наименование Общества как стороны по договору) адресу, либо уведомления об истечении срока хранения корреспонденции органами связи.

13 Приложения к Договору

13.1. Приложение № 1 – Перечень оказываемых услуг.

13.2. Приложение № 2 – Положение о порядке снижения договорной цены на техническое обслуживание оборудования, находящихся на балансе филиалов ОАО «Тюменьэнерго», за низкое качество выполненных работ.

13.3. Приложение № 3 – План - график выполнения работ по техническому обслуживанию.

13.4. Приложение № 4 – Памятка для ознакомления с системой экологических аспектов, рисков в области охраны здоровья и обеспечения безопасности труда в ОАО «Тюменьэнерго» персонала ОАО «Тюменьэнерго», подрядных и других организаций, при выполнении работ на оборудовании Компании, в том числе с привлечением механизмов.

13.5. Приложение № 5 – Локальный сметный расчет на техническое обслуживание ПТК «PSIcontrol» филиала ОАО «Тюменьэнерго» «Нефтеюганские электрические сети».

13.6. Приложение № 6 - Регламент оказания услуг по техническому обслуживанию программно-технического комплекса «PSIcontrol» филиала ОАО «Тюменьэнерго» «Нефтеюганские электрические сети»

14 Юридические адреса, реквизиты и подписи Сторон

14.1. В случае изменения юридического адреса или обслуживающего банка Стороны обязаны в пятидневный срок письменно уведомить об этом друг друга.

14.2. Реквизиты Сторон:

Заказчик:

ОАО «Тюменьэнерго»
Юридический адрес: 628406, Россия
г. Сургут, Тюменская область, ХМАО-Югра,
ул. Университетская, 4
Фактический адрес филиала «Нефтеюганские

Подрядчик:

Помощник директора по
Юр. вопросам филиала
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. Тотькин

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

электрические сети»: 628303, Россия,
г. Нефтеюганск, Тюменская область,
ХМАО – Югра, ул. Мира, 15
Тел. (3463) 25-33-59
Факс (3463) 25-16-50, 25-33-49
ИНН/КПП 8602060185/861902001
р/с 40702810167350002330 в Западно-Сибирском
банке СБ РФ г. Тюмень
к/с 301018108000000000651
БИК 047102651

**И.о. директора филиала
ОАО «Тюменьэнерго»
«Нефтеюганские электрические сети»**

_____ **А.А. Фирсов**

« _____ » _____ 20 _____ г.

М. П.

« _____ » _____ 20 _____ г.

М. П.

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОМПЕТЕНТНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

ПОМОЩНИК ДИРЕКТОРА ПО
ЮР. ВОПРОСАМ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. Тюткин

Перечень оказываемых услуг

Наименование услуги	Детализация услуги
1. Техническая поддержка в режиме «on-line»	
Консультирование пользователей ПТК PSIconrol по вопросам администрирования и эксплуатации	Прием и регистрация запросов по телефону
	Прием и регистрация запросов по E-mail
	Прием и регистрация запросов через Web-интерфейс
	Прием и регистрация заявок по факсу
	Анализ поступившего запроса
	Получение отсутствующих сведений и данных от Пользователя Заказчика для подробного описания полученного запроса
	Классификация запросов
	Маршрутизация, назначение исполнителей, разрешение запроса
	Контроль сроков разрешения запроса
Предоставление отчетности об уровне оказания услуг	Заккрытие запросов
	Обработка данных запросов и заявок в ЕСПП Исполнителя по требованию Заказчика
2. Администрирование аппаратного и программного обеспечения ПТК «PSIconrol»	
Устранение инцидентов, связанных с эксплуатацией ПТК «PSIconrol»	Предоставление отчетов за отчетный период
	Анализ инцидента
	Поиск причин возникновения инцидента
	Поиск решения по устранению инцидента
	Тестирование решения
	Устранение инцидента
Мониторинг и анализ критических параметров производительности и работоспособности ПТК «PSIconrol»	Восстановление копии базы данных в случае необходимости
	Мониторинг параметров производительности и работоспособности
	Мониторинг текущего состояния и выработка рекомендаций по его результатам
	Мониторинг и анализ текущего состояния базы данных
	Мониторинг серверов
	Мониторинг и анализ текущего состояния операционной системы
Настройка ПТК «PSIconrol»	Анализ состояния
	Настройка параметров и конфигурации
	Настройка параметров клиентских мест
	Настройка СУБД и ОС
Администрирование ПТК «PSIconrol»	Поддержка процесса архивирования базы данных
	Контроль состояния аппаратной части
	Анализ состояния журналов пакетного ввода
	Обработка предупреждений по результатам системных отчетов (отчеты статистики и т.п.)

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

ПОСОЛОННИК ДИРЕКТОРА ПО
ВЗАИМНОМУ ОТНОШЕНИЯМ
Ю.Р. БОТРОСАМ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТЮТКИН

Управление СУБД	Администрирование базы данных
	Создание архивных копий серверов
	Администрирование ОС
	Инсталляция и настройка СУБД
	Экспорт / импорт базы данных
	Реорганизация базы данных
	Миграция (перемещение), репликация, восстановление базы данных
3. Создание новых и изменение существующих графических и табличных форм представления информации; создание и изменение формул расчета необходимых параметров	
Добавление новых схем подстанций и изменение существующих. Описание и привязка ТИ и ТС	Получение новых или обновлённых данных от Специалистов Заказчика с целью более четкого понимания ситуации
	Добавление новых схем подстанций и изменение схемы сети
	Изменение схемы подстанции и сети
	Описание новых, поступающих ТС и ТИТ
	Привязка ТС и ТИТ к соответствующим схемам подстанций
Добавление и изменение существующих табличных форм представления данных	Получение новых или обновлённых данных от Специалистов Заказчика с целью более четкого понимания ситуации
	Добавление новых форм представление данных
	Изменение существующих форм представление данных
Создание и изменение формул расчета необходимых параметров	Получение новых или обновлённых данных от Специалистов Заказчика с целью более четкого понимания ситуации
	Добавление новых формул расчета необходимых параметров
	Изменение существующих формул расчета необходимых параметров

Заказчик:

И.о. директора филиала
ОАО «Тюменьэнерго»
«Нефтеюганские электрические сети»

Подрядчик:

_____ **А.А. Фирсов**
М. П.

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

ПОДПИСЬ ДИРЕКТОРА ПО
Б.Р. ГОТРОСАМ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТЮТКИН

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке снижения договорной цены на техническое обслуживание оборудования,
находящихся на балансе филиалов ОАО «Тюменьэнерго», за низкое качество
выполненных работ.

Снижение договорной цены на техническое обслуживание и сопровождение оборудования ПТК «PSIcontrol», находящегося на балансе филиалов ОАО «Тюменьэнерго» может производиться в следующих случаях:

1. При наличии учтенных Службой охраны труда и производственного контроля филиала ОАО «Тюменьэнерго» случаев отказов оборудования, находящегося на техническом обслуживании и текущем ремонте в текущем месяце, по причине некачественного проведения Подрядчиком текущего ремонта и технического обслуживания, подтвержденного соответствующим Актом расследования в соответствии с «Инструкцией по расследованию и учету технологических нарушений в работе энергосистем, электростанций, котельных, электрических и тепловых сетей» (РД 34.20.801-2000).

Снижение стоимости ежемесячного текущего ремонта и технического обслуживания производится в размере 50 000 рублей за каждый учтенный отказ.

2. При наличии в текущем месяце несвоевременного выполнения заявок Заказчика на текущий ремонт и техническое обслуживание по вине Подрядчика.

Снижение стоимости ежемесячного текущего ремонта и технического обслуживания производится в размере 10 000 рублей за каждый день задержки устранения дефектов в текущем месяце сверх согласованного срока по вине Подрядчика.

Заказчик:

И.о. директора филиала
ОАО «Тюменьэнерго»
«Нефтеюганские электрические сети»

Подрядчик:

М. П.

_____ А.А. Фирсов

М. П.

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

Полномочий директора по
Ю.Р. ГОЛЫСОВ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТЮТКИН

План - график выполнения работ по техническому обслуживанию

Наименование работ Трудо-затраты в месяц, чел./час		Технической поддержки в режиме «on-line»	Администрирова- ние аппаратного и программного обеспечения ПТК	Создание новых и изменение существующих графических и табличных форм представления информации	Создание и изменение формул расчетных параметров
	Июль	60	24	12	6
	Август	60	24	12	6
	Сентябрь	60	24	12	6
	Октябрь	60	24	12	6
	Ноябрь	60	24	12	6
	Декабрь	60	24	12	6

Заказчик:

И.о. директора филиала
ОАО «Тюменьэнерго»
«Нефтеюганские электрические сети»

_____ А.А. Фирсов

М. П.

Подрядчик:


М. П.

Помощник директора
по юридической части
филиала ОАО «Тюменьэнерго»
Нефтеюганские ЭС
А.В. Тюткин

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
филиала ОАО «Тюменьэнерго»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

Приложение № 4
к договору № _____
от « ____ » _____ 201_ г.

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель главного инженера
ОАО «Тюменьэнерго»


С.В. Смирнов
«01» ноября 2010 г.

ПАМЯТКА

Для ознакомления с системой экологических аспектов, рисков в области охраны здоровья и обеспечения безопасности труда в ОАО «Тюменьэнерго» персонала ОАО «Тюменьэнерго», подрядных и других организаций, при выполнении работ на оборудовании Компании, в том числе с привлечением механизмов.

В ОАО «Тюменьэнерго» разработана, внедрена, функционирует и поддерживается в рабочем состоянии интегрированная система менеджмента (ИСМ), соответствующая требованиям международных стандартов ISO 9001 «Системы менеджмента качества», ISO 14001 «Системы управления окружающей средой. Требования и руководство по применению», ISO 18001 «Системы менеджмента охраны здоровья и обеспечения безопасности труда. Требования».

Персонал, выполняющий работы на оборудовании ОАО «Тюменьэнерго», обязан соблюдать следующие правила:

- Все работы производить в строгом соответствии с действующими процедурами, инструкциями, правилами и нормами;
- Осуществлять сбор и размещение отходов и мусора в специально отведенных для этого местах и контейнерах;
- Не допускать разлива, утечек и протечек нефтепродуктов, лакокрасочных, горюче-смазочных и иных вредных химических веществ, в случае разлива немедленно произвести очистку;
- Использовать автотранспорт и строительно-дорожную технику, прошедшие контроль содержания вредных веществ отработанных газов, согласно установленному порядку;
- Не допускать попадания отходов и мусора на почву, в ливневые стоки, на тропинки, тротуары и дороги - проводить немедленную их очистку;
- Самостоятельно проводить уборку рабочих мест и территории после окончания работы, обеспечить содержание земельного участка в надлежащем виде;
- Нести ответственность за нарушение почвенно-растительного слоя вне границ земельного отвода и загрязнение территории производственными и бытовыми отходами, нефтепродуктами;
- Ознакомиться с Реестром экологических аспектов деятельности ОАО «Тюменьэнерго», правилами безопасного обращения с отходами : «Правила обращения с отходами производства и потребления в ОАО «Тюменьэнерго» ПР 05770629.23.001-2009, «Инструкцией по практическому ведению работ с отходами 1-3 классов опасности» ИН 05770629-07-23-002-2009.
- Работники обязаны соблюдать правила промышленной и пожарной безопасности, выполнять требования охраны труда, установленные правилами и инструкциями по охране труда;
- Не допускать к выполнению работ в электроустановках работников, не ознакомившихся с перечнем потенциальных опасностей при выполнении работ на объектах ОАО «Тюменьэнерго», не прошедших обучение, инструктаж, стажировку, проверку знаний, обязательные медицинские осмотры;
- Перед началом работы персонал должен быть обеспечен всеми необходимыми сертифицируемыми средствами индивидуальной и коллективной защиты, обучен правилам применения средств защиты и обязан пользоваться ими для обеспечения безопасности труда;

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

ПОМОЩНИК ДИРЕКТОРА ПО
Б.П. ГОЛЫСАМ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТЮТКИН

- Весь персонал должен быть обучен безопасным методам и приемам выполнения работ и оказанию первой помощи при несчастных случаях на производстве, должен быть обеспечен инструкциями по охране труда по видам выполняемых работ;
- Исполнитель (подрядчик) обязан соблюдать действующие стандарты и требования ОАО «Тюменьэнерго» установленные в области охраны окружающей среды и в области охраны здоровья и обеспечения безопасности труда;
- Исполнитель (подрядчик) в ходе работы не вправе выполнять указания ОАО «Тюменьэнерго», если это может привести к нарушению требований, обязательных для сторон по охране окружающей среды и охраны здоровья и обеспечения безопасности труда.

Персонал ОАО «Тюменьэнерго», подрядных и других организаций, которые выполняют работы на оборудовании ОАО «Тюменьэнерго», несет ответственность за выполнение перечисленных выше правил.

Начальник СОР и ПК _____ С.М. Пауесов

Начальник отдела
охраны окружающей среды _____ Е.Н. Каранкевич

Начальник СМК _____ А.В. Маркин

Заказчик:

И.о. директора филиала
ОАО «Тюменьэнерго»
«Нефтеюганские электрические сети»

_____ А.А. Фирсов

М.П.

Подрядчик:

М.П.

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

ПОМОЩНИК ДИРЕКТОРА ПО
Ю.Р. ГОПРОСАМ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТЮТКИН

ЛОКАЛЬНЫЙ СМЕТНЫЙ РАСЧЕТ № 1
(локальная смета)

на Техническое обслуживание ПТК PSControl филиала ОАО "Тюменьэнерго" Нефтеюганские электрические сети
(наименование работ и затрат, наименование объекта)

Основание:

Сметная стоимость строительных работ _____ тыс. руб.

Средства на оплату труда _____ тыс. руб.

Сметная трудоемкость _____ чел. час

№ пп	Обоснование	Наименование	Ед. изм.	Кол. на ед./ всего	Стоимость единицы, руб.				Всего	Общая стоимость, руб.		
					Всего	Осн.З/п	Эк.Маш	З/пМех		Осн.З/п	Эк.Маш	З/пМех
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Итого прямые затраты по смете в ценах 2001г.												
Итого прямые затраты по смете с учетом коэффициентов к итогам												
В том числе, справочно:												
На 9 месяцев ПЗ=9 (ОЗП=9; ЭМ=9; МАТ=9) (Поз. 1-37)												
Накладные расходы												
В том числе, справочно:												
65% ФОТ (от 425337,39) (Поз. 1-37)												
Сметная прибыль												
В том числе, справочно:												
44% ФОТ (от 425337,39) (Поз. 1-37)												
Итого по смете:												
НДС 18%												
ВСЕГО по смете												

СОГЛАСОВАНО

СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

Заказчик:

И.о. директора филиала
ОАО «Тюменьэнерго»

«Нефтеюганские электрические сети»

А.А. Фирсов

М. П.

Подрядчик:

М. П.

ПОМОЩНИК ДИРЕКТОРА ПО
И.р. ГОТРОСАМ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТЮТКИН

Приложение № 6
к договору № _____
от « ____ » _____ 201_ г.

Регламент
оказания услуг по техническому обслуживанию программно-технического
комплекса «PSIcontrol» филиала ОАО «Тюменьэнерго» «Нефтеюганские
электрические сети»

г. Нефтеюганск

2012 год

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

ПОМОЩНИК ДИРЕКТОРА ПО
Ю.Р. ГОПРОСАМ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТЮТКИН

ОГЛАВЛЕНИЕ

ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ	3
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
2. ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ПОДРЯДЧИКОМ УСЛУГИ	4
2.1. Классификация групп предоставляемых услуг.....	4
2.2. Техническая поддержка в режиме «on-line»	5
2.3. Услуги по администрированию аппаратного и программного обеспечения ПТК «PSIcontrol»	5
2.4. Услуги по созданию и изменению форм представления информации	6
3. ОПИСАНИЕ ЗАПРОСОВ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ И ИХ ПРИОРИТЕТНОСТЬ	7
3.1. Классификация обращений пользователей.....	7
3.2. Приоритетность выполнения запросов.....	7
3.3. Приоритетность выполнения заявок.....	8
4. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	8
4.1. Порядок оказания услуг	8
4.1.1. Регистрация запросов и заявок.....	8
4.1.2. Выполнение работ по запросам	8
4.1.3. Заккрытие запросов	9
4.1.4. Выполнение работ по заявкам	9
4.1.5. Заккрытие заявок	10
4.1.6. Выполнение работ по мониторингу системы.....	10
5. ТРЕБОВАНИЕ К КАЧЕСТВУ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ	10
5.1. Параметры контроля предоставления услуг	10
5.2. Режим предоставления Услуг.....	11
5.3. Способы обращений пользователей.....	11
5.4. Время регистрации запроса и заявок.....	11
5.5. Время выполнения запросов по Услуге	11
5.6. Время выполнения работ по заявке.....	12
5.7. Расписание мониторинга системы	12

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ

ПОМОЩНИК ДИРЕКТОРА ПО
Ю.Р. ВОПРОСАМ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТУТЬКИН

6. ТРЕБОВАНИЯ К ОТЧЕТНОСТИ.....	12
7. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ КОНТРОЛЯ И ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ ...	12
7.1. Метрики оценки качества оказываемых услуг	12
7.2. Порядок контроля оказываемых услуг.....	13
7.3. Приемка услуг	14
8. УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ	14
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	15
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	17

ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

В Таблице 1 приведены термины и сокращения, используемые в настоящем Регламенте.

Таблица 1. Термины и сокращения

Термины	Определения
Дефект	Потеря работоспособности ПТК или его части, которая может быть продемонстрирована представителю Подрядчика, произошедшая в результате выхода из строя, периодически повторяющихся сбоев или неправильной работы какого-либо блока, узла, программного обеспечения, конструктивных элементов и приводящая к невозможности нормальной эксплуатации ПТК или его части
Диспетчер СПП	Специалист СПП Подрядчика, выполняющий функции прием, постановки на учет, диспетчеризации и мониторинга за исполнением запросов
Подрядчик	Юридическое лицо, оказывающее Заказчику услуги, определенные данным техническим заданием, связанное договорными отношениями с Заказчиком (далее по тексту Подрядчик)
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
ПТК «PSIcontrol».	Программно-технический комплекс - программно-аппаратные средства и системы, конструктивные элементы (приложение 1), расположенные в центре управления сетями Заказчика
Подстанция	Объект управления, предназначена для преобразования и передачи электрической энергии
СПП	Служба поддержки пользователей - функциональное подразделение, состоящее из специалистов Подрядчика, оперативно реагирующих на Инциденты, Проблемы, Изменения и Запросы, возникающие у Заказчика в процессе эксплуатации ПТК
СУБД	Система управления базами данных
ЕСПП (Call Center)	Единая точка входа в СПП Подрядчика, обеспечивающая прием, регистрации и маршрутизации запросов, поступающих от пользователей
Специалист Заказчика	Сотрудник Заказчика, состоящий в службе поддержки пользователей Заказчика эскалирующий запросы и заявки Пользователей,

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТОМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

ПОДСЧИТАН ДИРЕКТОРА ПО
В.П. ВОПРОСАМ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТЮТКИН

	эксплуатирующих ресурсы и сервисы ПТК ЦУС
Специалист Подрядчика	Сотрудник Подрядчика, состоящий в службе поддержки и сопровождения ПТК ЦУС
Заказчик	Филиал ОАО «Тюменьэнерго» - «Нефтеюганские электрические сети» (далее по тексту Заказчик)
Заявка	Документально оформленное обращение в ЕСПП в случае если объем работ по запросу превышает 8 часов
Запрос	Вид обращения пользователя, связанный с предоставлением Услуг по сопровождению и технической поддержке ПТК ЦУС
Представитель Заказчика	Ответственное лицо Заказчика, принимающее решения по вопросам своей должностной компетенции в рамках Договора сопровождения системы
Представитель Подрядчика	Ответственное лицо Подрядчика, принимающее решения по вопросам своей должностной компетенции в рамках Договора сопровождения системы
Инцидент	Любое событие (факт), выходящее за рамки стандартного функционирования ПТК «PSIcontrol», которое привело или может привести к сбою, прерыванию или ухудшению качества работы системы
Услуга	Мероприятие или комплекс мероприятий, оказываемых специализированной компанией в целях создания необходимых и достаточных условий пользователям предприятия на базе ПО по эффективной эксплуатации её бизнес-приложений на согласованном уровне
ЦУС	Центр управления сетями

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Под технической поддержкой ПТК «PSIcontrol» понимается деятельность по оказанию услуг, необходимых для обеспечения устойчивого функционирования и восстановления ПТК «PSIcontrol» после сбоев.

Услуги по технической поддержке предоставляются Подрядчиком удалённо по средствам настройки Заказчиком и Подрядчиком защищённого шифрованного соединения удаленного доступа из технологической сети Подрядчика в технологическую сеть ПТК «PSIcontrol» Заказчика, а также с выездом в случае возникновения особых ситуаций не позволяющих выполнить техническое обслуживание удалённо.

Услуги предоставляются в период действия договора.

2. ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ПОДРЯДЧИКОМ УСЛУГИ

2.1. Классификация групп предоставляемых услуг

Оказываемые услуги по техническому обслуживанию ПТК «PSIcontrol» делятся на следующие категории:

- Техническая поддержка в режиме «on-line»;
- Администрирование аппаратного и программного обеспечения ПТК «PSIcontrol»;
- Создание новых и изменение существующих графических и табличных форм представления информации; создание и изменение формул расчёта необходимых параметров.

2.2. Техническая поддержка в режиме «on-line»

В Таблице 2 содержится группировка услуг оказываемых Единой точкой входа в СПП Подрядчика в рамках услуг по сопровождению, а так же детализация этих услуг:

Таблица 2. Перечень групп услуг по Технической поддержке в режиме «on-line» и их детализация

Наименование группы услуг	Детализация группы услуг
Техническая поддержка в режиме «on-line»	Прием и регистрация запросов по телефону
	Прием и регистрация запросов по E-mail
	Прием и регистрация запросов через Web-интерфейс
	Прием и регистрация заявок по факсу
	Анализ поступившего запроса
	Получение отсутствующих сведений и данных от Пользователя Заказчика для подробного описания полученного запроса
	Классификация запросов
	Маршрутизация, назначение исполнителей, разрешение запроса.
	Консультирование пользователей ПТК PSIconrol по вопросам администрирования и эксплуатации
	Контроль сроков разрешения запроса
	Закрытие запросов
Предоставление отчетности об уровне оказания услуг	Обработка данных запросов и заявок в ЕСПП Подрядчика по требованию Заказчика
	Предоставление отчетов за отчетный период

2.3. Услуги по администрированию аппаратного и программного обеспечения ПТК «PSIconrol»

В таблице 3 приведены требуемые услуги по администрированию аппаратного и программного обеспечения, обеспечивающие бесперебойное и надежное функционирования ПТК «PSIconrol».

Все работы по техническому обслуживанию, кроме мониторинга, проводятся на основании запросов (см. п. 3) поступающих в ЕСПП Подрядчика от Специалиста Заказчика в сроки зависящие от приоритетности запроса (см. таблицу 9). Работы по мониторингу критических параметров производительности и работоспособности ПТК проводятся ежедневно.

Таблица 3. Услуги по администрированию аппаратного и программного обеспечения ПТК«PSIconrol»

Наименование группы услуг	Детализация группы услуг
Устранение инцидентов, связанных с эксплуатацией ПТК «PSIconrol»	Анализ инцидента
	Поиск причин возникновения инцидента
	Поиск решения по устранению инцидента
	Тестирование решения
	Устранение инцидента
	Восстановление копии базы данных в случае необходимости
Мониторинг и анализ критических параметров производительности и работоспособности ПТК «PSIconrol»	Мониторинг параметров производительности и работоспособности
	Мониторинг текущего состояния и выработка рекомендаций по его результатам
	Мониторинг и анализ текущего состояния базы данных
	Мониторинг серверов

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

ПОМОЩНИК ДИРЕКТОРА ПО
ВЪЕЗДАМ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТУТЬКИН

Настройка ПТК «PSIcontrol»	Мониторинг и анализ текущего состояния операционной системы
	Анализ состояния
	Настройка параметров и конфигурации
	Настройка параметров клиентских мест
	Настройка СУБД и ОС
Администрирование ПТК «PSIcontrol»	Поддержка процесса архивирования базы данных
	Контроль состояния аппаратной части
	Анализ состояния журналов пакетного ввода
	Обработка предупреждений по результатам системных отчетов (отчеты статистики и т.п.)
	Администрирование базы данных
	Создание архивных копий серверов
Управление СУБД	Администрирование ОС
	Инсталляция и настройка СУБД
	Экспорт / импорт базы данных
	Реорганизация базы данных
	Миграция (перемещение), репликация, восстановление базы данных

2.4. Услуги по созданию и изменению форм представления информации

Под созданием и изменением форм представления информации понимается группа услуг по поддержанию актуальности предоставляемых данных пользователям ПТК «PSIcontrol». Перечень услуг приведен в таблице 4.

Все работы по техническому обслуживанию проводятся на основании запросов и заявок (см. п. 3), поступающих в ЕСПП Подрядчика от Специалистов Заказчика. Сроки и порядок выполнения запросов и заявок определены в п.3 и п.п. 5.5.

Таблица 4. Услуги по созданию и изменению форм представления информации

Наименование группы услуг	Детализация группы услуг
Добавление новых схем подстанций и изменение существующих. Описание и привязка ТИ и ТС	Получение новых или обновлённых данных от Специалистов Заказчика с целью более четкого понимания ситуации
	Добавление новых схем подстанций и изменение схемы сети
	Изменение схемы подстанции и сети
	Описание новых, поступающих ТС и ТИТ
	Привязка ТС и ТИТ к соответствующим схемам подстанций
Добавление и изменение существующих табличных форм представления данных	Получение новых или обновлённых данных от Специалистов Заказчика с целью более четкого понимания ситуации
	Добавление новых форм представление данных
	Изменение существующих форм представление данных

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО-НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ СЕТИ»

ПОМОЩНИК ДИРЕКТОРА ПО
Ю.Р. ГОПРОСАМ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТЮТКИН

Создание и изменение формул расчета необходимых параметров	Получение новых или обновлённых данных от Специалистов Заказчика с целью более четкого понимания ситуации
	Добавление новых формул расчета необходимых параметров
	Изменение существующих формул расчета необходимых параметров

3. ОПИСАНИЕ ЗАПРОСОВ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ И ИХ ПРИОРИТЕТНОСТЬ

3.1. Классификация обращений пользователей

Обращения Специалистов Заказчика, связанные с предоставлением Услуг по сопровождению и технической поддержке ПТК, делятся на запросы и заявки.

К запросам относятся все обращения Специалистов Заказчика, связанные с предоставлением Услуг по сопровождению и технической поддержке ПТК.

В случае если объем услуги по запросу превышает 8 часов, такое обращение оформляется документально Заявкой в ЕСПП. В заявке указываются объем работ, срочность выполнения и сроки выполнения работ.

3.2. Приоритетность выполнения запросов

Подрядчик использует 5 (пять) приоритетов запросов для объективной оценки очередности их исполнения и ограничения сроков выполнения запроса. В Таблице 5 указаны используемые приоритеты. Уровень приоритета «1» обозначает самый высокий приоритет, «5» - самый низкий.

Таблица 5. Приоритетность запросов

Приоритет	Уровень приоритета	Расшифровка приоритета
Приоритет 1	1	Самый высокий
Приоритет 2	2	Высокий
Приоритет 3	3	Средний
Приоритет 4	4	Низкий
Приоритет 5	5	Самый низкий

Определение приоритета запроса зарегистрированного в ЕСПП зависит от следующих параметров:

- **Критичность запроса** (степень воздействия запроса) - степень отклонения от нормального уровня предоставления услуги;
- **Срочности запроса** - приемлемая задержка выполнения запроса.

В Таблице 6 приведены возможные значения критичности и срочности запросов при оформлении запросов по сопровождению ПТК.

Таблица 6. Описание значений критичности и срочности запросов

Параметр	Значение параметра	Описание
Запросы по администрированию аппаратного и программного обеспечения ПТК		
Критичность	Высокая	Функционирование ПТК нарушено, что вызвало полную остановку работы.
	Средняя	Функционирование ПТК частично остановлено (не влияет на работу ПТК), что понизило надежность работы комплекса.

СОГЛАСОВАНО

СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

ПОМОЩНИК ДИРЕКТОРА ПО
ЮР. ВОПРОСАМ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТЮТКИН

	Низкая	Функционирование ПТК нестабильно. Выполнение большинства повседневных задач производится в режиме, близком к обычному.
Срочность	Работа невозможна	Необходимо немедленно начать работы по устранению остановки Системы.
	Работа затруднена	Необходима помощь в решении проблемы.
	Не влияет на работу	Запросы напрямую не влияющие на работу ПТК.

Сочетания значений Критичности и Срочности по запросу однозначно определяет уровень приоритета запроса. В таблице 7 представлены зависимости приоритета от срочности и критичности запроса.

Таблица 7. Определение приоритета

Критичность \ Срочность	Высокая	Средняя	Низкая
Работа невозможна	Приоритет 1	Приоритет 2	Приоритет 3
Работа затруднена	Приоритет 2	Приоритет 3	Приоритет 4
Не влияет на работу	Приоритет 3	Приоритет 4	Приоритет 5

3.3. Приоритетность выполнения заявок

При получении заявок с пересекающимися сроками исполнения приоритетность выполнения заявок зависит от указанной в заявке срочности.

Срочность по заявкам принимает следующие значения:

- Высокая – заявка выполняется в первую очередь;
- Средняя – заявка выполняется во вторую очередь;
- Низкая – заявка выполняется в третью очередь.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Порядок оказания услуг

4.1.1. Регистрация запросов и заявок

Все работы по оказанию услуг, проводятся на основании запросов поступающих в ЕСПП Подрядчика от Специалиста Заказчика в сроки в зависимости от приоритетности запроса.

Подрядчик обязан регистрировать поступающие от Специалистов Заказчика запросы и заявки, вести базу данных вопросов и ответов.

Регистрации подлежат все поступающие запросы и заявки, в том числе задания, инициированные консультантами Подрядчика.

Подрядчик должен предоставить Специалистам Заказчика оперативный доступ к базе данных вопросов и ответов.

4.1.2. Выполнение работ по запросам

Подрядчик обязан предоставить Заказчику ответ на зарегистрированный в ЕСПП запрос в сроки соответствующие приоритетности запроса.

Ответ на запрос консультирования по решениям бизнес-процессов в Системе может быть предоставлен как по телефону, так и электронном виде письмом. Ответы на остальные виды запросов предоставляются письменно при закрытии запросов в виде комментария по решению запроса или при необходимости отдельным документом в срок, определяемый системой приоритетов, с момента регистрации обращения Заказчика. Если специалист Подрядчика не имеет возможности предоставить

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

ПОМОЩНИК ДИРЕКТОРА ПО
Б.Р. ГОТРОСАМ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТУТЬКИН

ответ по электронной почте в установленные сроки, то он предоставляет ответ по телефону или факсу, с последующим электронным дублированием.

Подрядчик может затребовать дополнительную информацию и снимки экрана Системы у Специалиста Заказчика по возникшей проблеме.

Ответы специалиста Подрядчика должны быть подробные и ясные. По требованию Заказчика ответы специалиста Подрядчика сопровождаются снимками экрана Системы. Заказчик вправе запросить у Подрядчика официальный ответ сертифицированного специалиста Подрядчика в рамках поданного запроса.

В случае если специалист Подрядчика предвидит, что не может выполнить в установленные сроки запрос, специалист Подрядчик должен немедленно уведомить об этом Специалиста Заказчика и, при необходимости, разработать и согласовать со Специалистом Заказчика совместный план действий по разрешению ситуации. Специалист Подрядчика называет ориентировочное время, требуемое на решение поставленной задачи, и сообщает по требованию Специалиста Заказчика о разрешении проблемы по телефону.

В случае, если специалист Подрядчика не может дистанционно решить вопросы Заказчика, то специалист Подрядчика по согласованию с Представителем Заказчика в течение 72 часов с момента регистрации обращения Специалиста Заказчика выезжает за свой счет на место возникновения вопросов Заказчика и решает их.

Все изменения в ПО, вносимые специалистами Подрядчика в ПТК, согласуются с Представителем Заказчика.

4.1.3. Закрытие запросов

Все запросы, зарегистрированные в ЕСПП, подлежат закрытию по окончании работ в сроки соответствующие приоритетности запроса.

Результатом предоставления консультаций в рамках сопровождения является база запросов и ответов, в которой регистрируются содержание запросов Специалиста Заказчика и ответы специалистов Подрядчика, время работы специалистов Подрядчика.

Для закрытия запроса специалист Подрядчика направляет в адрес Специалиста Заказчика письмо с уведомлением об окончании работ по запросу, с указанием его номера, краткого описания проблемы и её решения, указывает исполнителей запроса и время их работы по запросу.

Специалист Заказчика обязан в течении 8 рабочих часов подтвердить окончание выполнения работ по запросу и достоверность сроков выполнения ответным письмом по электронной почте, переводя запрос в статус «Закрыто». В случае если ответ от Специалиста Заказчика по закрытию запроса не поступил в течении 8 рабочих часов, запрос закрывается автоматически.

4.1.4. Выполнение работ по заявкам

Услуги требующие более 8 часов, инициируется Заявкой сформированной Специалистом Заказчика в документальном виде.

Заявке, предшествует переговорный процесс между представителями сторон Заказчика и Подрядчика, в ходе которого обе Стороны концептуально обсуждают содержание, технические условия (требования) выполнения Заявки и ориентировочный объем работ в часах и сроки оказания услуги.

После предварительного согласования Специалист Заказчика оформляет Заявку в ЕСПП.

При возникновении необходимости оказания дополнительных услуг не указанных в ранее поданной Заявке, Специалист Заказчика письменно уведомляет об этом Подрядчика, оформив дополнительную Заявку.

В целях оперативности Заявка высылается по факсу или скан-копией по электронной почте с последующей передачей оригинала Подрядчику любым доступным способом.

Оказание услуг по Заявке начинается с момента ее регистрации в ЕСПП.

После получения Заявки специалисты Подрядчика назначают Ответственного специалиста для оказания услуг, указанных в поступившей Заявке, который организует или выполняет их.

Стороны обмениваются контактными данными назначенных по заявке ответственных специалистов, как со стороны Заказчика, так и со стороны Подрядчика.

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТОМЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

ПОМОЩНИК ДИРЕКТОРА ПО
Б.Р. ГОЛРОСАМ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТЮТКИН

4.1.5. *Заккрытие заявок*

Для закрытия заявки Специалист Подрядчика направляет письмо с уведомлением об окончании работ в адрес, ответственного по заявке Специалиста Заказчика.

Ответственный по заявке специалист Заказчика проверяет выполненные работы по техническому обслуживанию на соответствие их требованиям поданной заявке.

Специалист Заказчика обязан в течении 16 рабочих часов известить специалиста Подрядчика о результатах тестирования ответным письмом по электронной почте. Все недостатки, выявленные в результате тестирования, устраняются за счет Подрядчика.

В случае отсутствия со стороны Специалиста Заказчика данных о результатах тестирования выставленных на закрытие работ, Представитель Подрядчика уведомляет Представителя Заказчика о задержке тестирования.

Период задержки проверки выполнения заявки со стороны Заказчика не увеличивает плановый объем трудозатрат по заявке.

Дата закрытия заявки из-за позднего тестирования Заказчиком может быть перенесена на период тестирования по согласованию с Заказчиком.

4.1.6. *Выполнение работ по мониторингу системы*

Работы по мониторингу параметров производительности и работоспособности системы, мониторингу текущего состояния системы, мониторингу текущего состояния базы данных, мониторингу серверов, мониторингу текущего состояния операционной системы проводятся ежедневно.

На основании проведенного мониторинга специалист Подрядчика проводит анализ полученных результатов.

В случае выявления предпосылок на возникновение проблем в будущем извещает об этом Специалиста Заказчика и разрабатывает совместно со Специалистом Заказчиком план профилактических мероприятий.

Подрядчик анализирует и принимает решение о необходимости проведения работ, согласовывает с Представителем Заказчика дату и время проведения работ.

В случае выявления сбоя системы, который может привести к полному или частичному её останову, Подрядчик немедленно информирует Специалиста Заказчика: по телефону и по электронной почте, принимает меры по устранению сбоя, либо дает рекомендации Специалисту Заказчику о проведении необходимых работ.

Все регламентированные и профилактические работы специалистами Подрядчика согласовываются со специалистами Заказчика не менее чем за 2 суток до начала их проведения. Работы, проводимые специалистами Подрядчика не должны привести к ухудшению качества предоставления Услуг или к остановке предоставления.

5. ТРЕБОВАНИЕ К КАЧЕСТВУ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

5.1. *Параметры контроля предоставления услуг*

Предоставление услуг характеризуется следующим набором контролируемых Сторонами параметров:

- **Режим предоставления Услуг** - время, в течение которого услуга предоставляется;
- **Время регистрации запроса по Услуге** – время от момента поступления запроса в Службу поддержки пользователей Подрядчика до момента регистрации (обработки запроса Диспетчером СПП);
- **Время выполнения запроса по Услуге** – время от момента регистрации запроса Подрядчиком до момента предоставления требуемой Услуги (статус запроса «Закрыто»);
- **Время выполнения заявки по Услуге** – соблюдение согласованных сроков выполнения заявки (статус заявки «Закрыто»).

Работы по техническому обслуживанию, проводимые Подрядчиком не должны привести к ухудшению качества бесперебойного и надежного функционирования ПТК «PSIcontrol».

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

ПОМОЩНИК ДИРЕКТОРА ПО
Ю.Р. ГОПРОСАМ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТЮТКИН

5.2. Режим предоставления Услуг

Подрядчик оказывает Услуги в соответствии режимом обслуживания, указанным в Таблице 8.

Таблица 8. Режим представления Услуг

№ п/п	Наименование услуги	Стандартный режим предоставления Услуг
1	Техническая поддержка в режиме «on-line»	с 10:00 до 20:00 по времени нахождения Заказчика (г. Нефтеюганск), кроме выходных и праздничных дней. Прием электронной почты, работа Web-интерфейса и факса - круглосуточно
2	Администрирование аппаратного и программного обеспечения ПТК	Запросы с приоритетом 1 круглосуточно. Остальные запросы с 10:00 до 20:00 по времени нахождения Заказчика (г. Нефтеюганск), кроме выходных и праздничных дней.
3	Создание новых и изменение существующих графических и табличных форм представления информации по запросу Заказчика; Создание и изменение формул расчета необходимых параметров.	с 10:00 до 20:00 по времени нахождения Заказчика (г. Нефтеюганск), кроме выходных и праздничных дней

5.3. Способы обращений пользователей

Для обеспечения поддержки оказания Услуг должна быть создана Служба поддержки пользователей (СПП) с регистрацией поступающих запросов от Специалистов Заказчика в едином центре (ЕСПП).

Необходимо организовать различные варианты поступления в ЕСПП запросов от Специалистов Заказчика:

- по выделенному телефонному номеру («Горячая линия»);
- по электронной почте;
- через Web-интерфейс;
- по факсу.

5.4. Время регистрации запроса и заявок

Время регистрации запросов и заявок не зависит от критичности и срочности обращения и составляет не более 10 минут с момента поступления запроса в ЕСПП.

5.5. Время выполнения работ по запросу

В Таблице 9 приведены максимальные сроки обработки запросов в зависимости от приоритета (см. пп.3.2.).

Таблица 9. Время обработки запроса

Приоритет	Код приоритета	Максимальное время выполнения запроса
Приоритет 1	Самый высокий	2 час
Приоритет 2	Высокий	4 часа
Приоритет 3	Средний	8 часов
Приоритет 4	Низкий	16 часов
Приоритет 5	Самый низкий	40 часов

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

Директор филиала
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. Тюткин

5.6. Время выполнения работ по заявке

По принятой к исполнению заявке время (длительность) выполнения и её трудоемкость (чел./часы) не должны превышать согласованные с Заказчиком объемы (см. Приложение №3 к Договору и п.п. 4.1.4 настоящего Регламента). Увеличение времени выполнения и трудоемкости по заявке происходит только в случае дополнительного согласования с Заказчиком.

5.7. Расписание мониторинга системы

Работы по мониторингу параметров производительности и работоспособности системы, мониторингу текущего состояния системы, мониторингу текущего состояния базы данных, мониторингу серверов, мониторингу текущего состояния операционной системы проводятся ежедневно.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ОТЧЕТНОСТИ

Для учета и контроля над оказанием услуг ежемесячно специалисты Подрядчика предоставляют специалистам Заказчика отчет о выполненных работах:

- по технической поддержке в режиме «on-line»
- по администрированию аппаратного и программного обеспечения ПТК
- по созданию новых и изменению существующих графических и табличных форм представления информации по запросу Заказчика;
- по созданию и изменению формул расчета необходимых параметров.

Отчет по техническому обслуживанию и сопровождению ПТК ЦУС (Приложение 2) содержит в себе информацию об оказанных услугах на основании запросов Специалистов Заказчика с расшифровкой времени регистрации запроса, периода работы, затраченных чел./часов, приоритета и статусу запроса, с описанием проблемы и её решения. Здесь же указываются работы по мониторингу ПТК «PSIcontrol» с описанием полученных за период результатов.

Отчеты об оказанных услугах предоставляются Подрядчиком в электронном виде по электронной почте в формате MS Office и в твердой (бумажной) копии.

Отчеты об оказанных услугах согласовываются Представителем Заказчика и Представителем Подрядчика и прикладываются к Акту сдачи-приемки оказанных услуг.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ КОНТРОЛЯ И ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

7.1. Метрики оценки качества оказываемых услуг

Подрядчик по требованию Заказчика организует мониторинг следующих параметров качества оказываемых Услуг (см. Таблицу 10).

Таблица 10. Параметры качества Услуг

Параметр качества	Метрика	Источник данных
Доступность ПТК	Согласованная доступность ПТК	Информация из системных журналов
Эффективность	По уровню критичности запросов	База Данных вопросов и ответов
Дефекты	Кол-во (или %) просроченных запросов от общего числа в разбивке по времени реакции	База Данных вопросов и ответов

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

ПОМОЩНИК ДИРЕКТОРА ПО
БР. ГОПРОСАМ ФИЛИАЛА 12
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТЮТКИН

	на запрос и времени его решения.	
	Кол-во (или %) запросов с некорректной регистрацией, классификацией и т.п. и прочих нарушений процесса	База Данных вопросов и ответов
	Кол-во (или %) незарегистрированных (утерянных) запросов	Статистика менеджера процесса на основании претензий и повторных запросов
	Кол-во (или %) возвратов на доработку от общего числа решенных запросов	База Данных вопросов и ответов
Удовлетворенность пользователей	Удовлетворенность пользователей работой процесса	Опросный лист

Контроль уровня удовлетворенности пользователей Заказчика качеством оказываемых Услуг проводится Подрядчиком посредством опросов Специалистов Заказчика и Представителя Заказчика.

7.2. Порядок контроля оказываемых услуг

Исполнить предоставляет Специалистам Заказчика оперативный доступ к базе данных вопросов и ответов.

Ежемесячно не позднее 2 числа месяца, следующего за отчетным, Подрядчик предоставляет Представителю Заказчика предварительные отчеты по оказанию услуг (см. п.6) в электронном виде на согласование указанных объемов и статусов выполняемых работ в рамках сопровождения. Время согласования электронного варианта отчетов Представителем Заказчика не менее 2 рабочих дней.

Ежемесячно не позднее 2 числа месяца, следующего за отчетным, Подрядчик дополнительно предоставляет отчет о мониторинге параметров качества оказываемых Услуг проводимого в течении отчетного периода в произвольной форме. В таблице 11 приведены предельные значения параметров, по которым оказание услуг признается удовлетворительным.

Таблица 11. Предельные значения параметров качества Услуг

Параметр качества	Метрика	Удовлетворительное значение параметра
Доступность системы	Согласованная доступность системы	24 часа в сутки
Эффективность	По уровню критичности запросов	Не более 3 % запросов с Приоритетом 1
Дефекты	Кол-во (или %) просроченных запросов от общего числа в разбивке по времени реакции на запрос и времени его решения.	Не более 5 %
	Кол-во (или %) запросов с некорректной регистрацией, классификацией и т.п. и прочих нарушений процесса	Не более 5 %
	Кол-во (или %) незарегистрированных (утерянных) запросов	Не более 5 %
	Кол-во (или %) возвратов на доработку от общего числа решенных запросов	Не более 5%

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО-
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ»

ПОМОЩНИК ДИРЕКТОРА ПО
В.Р. ВОПРОСАМ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТЮТКИН

Удовлетворенность пользователей	Удовлетворенность пользователей работой процесса	Не более 10 % отрицательных опросных листов
---------------------------------	--------------------------------------------------	---------------------------------------------

7.3. Приемка услуг

Подписанные обеими сторонами отчеты по техническому обслуживанию ПТК «PSIcontrol» (см. п.6) являются основанием для оформления Подрядчиком Акта сдачи-приемки оказанных услуг.

Акт сдачи-приемки оказанных услуг, передается Подрядчиком Представителю Заказчика в течении 5-х рабочих дней после окончания срока отчетного месяца.

Представитель Заказчика в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения от Представителя Подрядчика Акта сдачи-приемки услуг и отчетной документации направляет Подрядчику подписанный Акт сдачи-приемки оказанных услуг или мотивированный отказ. В случае направления Представителем Заказчика Подрядчику мотивированного отказа от приемки Услуг, Сторонами в трехдневный срок подписывается акт доработок с указанием срока их устранения. Доработки производятся Подрядчиком своими силами и за свой счет.

8. УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ

Для обеспечения взаимодействия между Подрядчиком и Заказчиком, связанного с решением организационно - технических вопросов, возникающих в процессе предоставления Услуг по сопровождению и технической поддержке ПТК ЦУС, каждая из Сторон назначает своего Представителя.

Со стороны Подрядчика назначается:

- Представитель Подрядчика - ответственное лицо, осуществляющее решение организационно - технических вопросов и оперативных вопросов со стороны Подрядчика;
- Менеджер процесса управления Услугами (Руководитель проекта) - ответственное лицо, осуществляющее оперативный контроль за процессами оказания услуг по сопровождению и технической поддержке Системы в рамках договора;
- Диспетчер ЕСПП (Консультант «Горячей линии») - лицо, осуществляющее взаимодействие со Специалистами Заказчика и специалистами Подрядчика; прием, регистрация, классификация запросов и направление на специалиста Подрядчика.

Со стороны Заказчика назначается:

- Представитель Подрядчика – лицо, ответственное за подписание актов оказанных услуг, ежемесячных отчетов и других документов (протоколов, требований, решений и др.);
- Специалист ИТ-службы Заказчика – лицо, ответственное за решение технических вопросов по технической поддержке и сопровождению ПТК ЦУС.

Стороны передают друг другу список указанных выше специалистов с указанием Ф.И.О. назначенных специалистов, их контактных телефонов и адресов электронной почты.

Контактные лица (Представители) от Подрядчика или Заказчика в процессе оказания услуг могут быть заменены. При этом Сторона, у которой произошла замена, должна проинформировать другую Сторону об этой замене предоставив новую контактную информацию.

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

ПОМОЩНИК ДИРЕКТОРА ПО
ЮР. ВОПРОСАМ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТЮТКИН

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Оборудование и ПО ПТК «PSIcontrol» передаваемое на техническое обслуживание

№ п/п	Наименование ПТС	Условное обозначение	Кол-во единиц
1	Серверы		
1.1	Сервер БД PSIcontrol SUN X4200 M2 - 2x2,8 GHz-AMD Opteron 2220 Processor (1 Mb Cache) - 16 GB RAM - 2x146 GB Hard disk - 2 блока питания - 4 сетевых интерфейса 10/100/1000	DBS1, DBS2	2
1.2	Сервер IFS SUN X4100 M2 - 2x2,8 GHz-AMD Opteron 2220 Processor (1 Mb Cache) - 8 GB RAM - 2x146 GB Hard disk - 2 блока питания - 4 сетевых интерфейса 10/100/1000 - 2 дополнительных сетевых интерфейса	IFS1, IFS2	2
1.3	Сервер рабочих станций диспетчеров SUN X4100 M2 - 2x2,8 GHz-AMD Opteron 2220 Processor (1 Mb Cache) - 8 GB RAM - 2x146 GB Hard disk - 2 блока питания - 4 сетевых интерфейса 10/100/1000	WP1, WP2	2
1.4	Сервер виртуальных рабочих станций SUN X4200 M2 - 2x2,8 GHz-AMD Opteron 2220 Processor (1 Mb Cache) - 32 GB RAM - 4x146 GB Hard disk - 2 блока питания - 4 сетевых интерфейса 10/100/1000	WPSvm01, WPSvm02, WPSvm03, WPSvm04, WPSvm05	5
1.5	Бюро-сервер SUN X4200 M2 - 2x2,8 GHz-AMD Opteron 2220 Processor (1 Mb Cache) - 8 GB RAM - 4x146 GB Hard disk - 2 блока питания - 4 сетевых интерфейса 10/100/1000	BS01	1
1.6	Веб-сервер SUN X4200 M2 - 2x2,8 GHz-AMD Opteron 2220 Processor (1 Mb Cache) - 8 GB RAM - 4x146 GB Hard disk - 2 блока питания - 4 сетевых интерфейса 10/100/1000	WEB01	1
1.7	Сервер резервного копирования SUN X4200 M2	BKP01	1

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

ПОМОЩНИК ДИРЕКТОРА ПО
ЮР. ВОПРОСАМ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТЮТКИН

1.8	Ленточная библиотека Sun LTO3 (Sun StorageTek SL24 Tape Autoloader , LVD SCSI, LTO3,400GB, 20 pack)	LIB01	1
2	Сервер точного времени		
2.1	Сервер точного времени Lantime M300/GRC	NTP01, NTP02	2
3	Сетевое оборудование		
3.1	Коммутатор Cisco	SW01, SW02, SW03, SW04, SW05,	5
3.2	Маршрутизатор Cisco Dual Ethernet Security Router with V.92 Modem Backup + 19 inch Rack Mount Kit for Cisco 180X / 181X	RT01, RT02	2
3.3	Межсетевой экран Cisco ASA5510-SEC-BUN-K9 + ASA5500-SSL-10	FW01, FW02	2
4	Шкафное оборудование		
4.1	ИБП Powerware 9125, 6 кВА		2
5	Оборудование видеостены		
5.1	Плазменная панель ORION MIS-4230		18
5.2	Видеоконтроллеры, в составе: корпус - DeskTop ZALMAN PC Enclosure HD160 с блоком питания; материнская плата - Asus PK PRO Socket775 ip35; процессор - CPU Intel Core 2 Quad Q9450 2.66 ГГц 775-LGA BOX; память DDR2 2048Mb 2x1024Mb PC6400 по 2 шт; винчестер HDD SATA 160GB 7200RPM; DVD-ROM DVD-/R/RW/-RAM12X; видеокарта NVIDIA Quadro NVS 440 по 2 шт.	VW01, VW02, VW03	3
6	Системное программное обеспечение		
6.1	Windows XP Professional ServicePack 2b Russian 1pk DSP OEI CD		4
6.2	Office Professional Plus 2007 OpenLicensePack NoLevel		4
6.3	Sol Tier1 1-2Sock x64 1Y Basic		2
6.4	Solaris 10		1
6.5	Sun StorEdge(TM) Enterprise Backup Software (EBS) Network Edition for Solaris x64. Includes 10 client connections, supports unlimited number of clients.		1
6.7	Netsarang Xmanager Enterprise 3.0		20
6.8	Oracle Database Standard Edition 1 user license		20
7	Прикладное программное обеспечение		
7.1	PSIcontrol (текущая версия – 11.4.2)		1

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

ПОМОЩНИК ДИРЕКТОРА ПО
 Ю.Р. ГОТРОВАМ ФИЛИАЛА
 «НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
 ОАО «ТЭ» А.В. ТРЬКИН

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

«УТВЕРЖДАЮ»

Должность руководителя
Заказчика

_____ Ф. И. О.
руководителя
«_____» _____
2012 г.

628300, г.Нефтеюганск,
Тюменская обл., Ханты-
Мансийский АО – Югра, ул.
Мира, д. 15
Телефон: +7 (3463) 25-33-59
Факс: +7 (3462) 25-33-47
office@nues.te.ru

«УТВЕРЖДАЮ»

Должность руководителя
Подрядчика

_____ Ф. И. О.
руководителя
«_____» _____ 2012
г.

Адрес организации

Телефон:
Интернет-адрес

Отчет по техническому обслуживанию ПТК «PSIcontrol» филиала ОАО «Тюменьэнерго» «Нефтеюганские электрические сети» за _____ 2012 г.

Принято в обработку Запросов - _____

По данным Запросам инициировано дополнительных работ (заданий) - _____

ID	Создан	Приоритет	Взят в работу/ Дата окончания работ	Часы выполнения за месяц	Статус/Подтверждение	Услуга	Заявитель/Подрядчик	Подробная информация	Решение
	Итог по запросу № _____ запроса								
	Всего на техническое обслуживание затрачено								

Должность
Представитель Заказчика
_____ Ф. И.О.
"_____" _____ 2012 г.

Должность Представителя
Подрядчика
_____ Ф. И.О.
"_____" _____ 2012 г.

СОГЛАСОВАНО
СЕКРЕТАРЬ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ
ФИЛИАЛА ОАО «ТЮМЕНЬЭНЕРГО»
НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

Исполнитель Директора по
И.В. ПОТРОСОВ ФИЛИАЛА
«НЕФТЕЮГАНСКИЕ ЭЛ. СЕТИ»
ОАО «ТЭ» А.В. ТЮТКИН