


Приложение № 4 к договору _____

УТВЕРЖДАЮ:

**Заместитель Директора -
Генерального конструктора по
информационным технологиям**

О.М. Рухлов


(расшифровка подписи)

«__» _____ 2013 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

**на оказание услуг по сервисно-технической поддержке
телефонных станций: «Meridian-1», Option 61С, ПО
Succession 3.0; «Meridian-1», Option 11С, ПО Release 5.5**

**Москва
2013 год**

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГ

РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

Подраздел 2.1 Состав оказываемых услуг

Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг

Подраздел 2.3 Объем оказываемых услуг

РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

Подраздел 3.1 Общие требования

Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг

Подраздел 3.3 Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг

Подраздел 3.4 Требования к конфиденциальности

Подраздел 3.5 Требования к безопасности оказания услуг и безопасности результата оказанных услуг

Подраздел 3.6 Требования по обучению персонала заказчика

Подраздел 3.7 требования к составу технического предложения участника

Подраздел 3.8 Специальные требования

РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказания услуг

Подраздел 4.2 Требования по приемке услуг

Подраздел 4.3 Требования по передаче заказчику технических и иных документов (оформление результатов оказанных услуг)

РАЗДЕЛ 5. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА ЗАКАЗЧИКА

РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГ

Целью данной работы является обеспечение надежной, бесперебойной работы автоматических средств голосовой связи ОАО НИКИЭТ.

РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

Подраздел 2.1 Состав оказываемых услуг

1. Исполнитель ежемесячно и ежеквартально проводит тестирование оборудования и ПО, диагностирует и устраняет повреждения двух УПАТС Заказчика и в случае необходимости производит за свой счет замену вышедшего из строя оборудования.

2. Исполнитель оказывает консультационные услуги представителю Заказчика по вопросам функционирования и администрирования оборудования и ПО.

Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг

Исполнитель ежемесячно проводит следующие работы на двух УПАТС Заказчика:

1. Проводит диагностику процессорного оборудования (главный процессор, процессор ввода-вывода, сетевое оборудование, сервисное оборудование).
2. Проводит проверку функционирования режима резервирования ЦПУ (перевод резервного процессора в основной режим функционирования, тестирование резервного процессора в основном режиме).
3. Проводит тестирование полок периферийного оборудования УПАТС (контроль состояния оборудования, проведение специализированных тестов).
4. Проводит проверку и диагностику устройств ввода-вывода (последовательные порты УПАТС).
5. Проводит контроль функционирования соединительных линий (просмотр состояния, тестирование, чередование режимов работы).
6. Проводит тестирование программного обеспечения УПАТС (проведение специализированных тестов в оболочке программного обеспечения).
7. Проводит детальный анализ файла истории УПАТС (диагностика системных сообщений).
8. Диагностирует, локализует и устраняет повреждения ПО УПАТС.
9. Проводит проверку и тестирование абонентских комплектов, устраняет автоблокировки.
10. Проводит внеплановую диагностику аппаратуры при появлении симптомов нештатного функционирования.

Исполнитель ежеквартально проводит следующие работы на двух УПАТС Заказчика:

1. Проводит проверку параметров работы ЭПУ «Аском» (анализ системных сообщений, тестирование, чередование режимов работы).
2. Проводит диагностику работы сигнализации УПАТС (включения-выключения, инициализации, перевода на резервное питание, повышения температуры окружающего воздуха).
3. Консультирует обслуживающий персонал Заказчика по вопросам функционирования и администрирования.

Подраздел 2.3 Объем оказываемых услуг

Исполнитель оказывает услуги сервисно-технической поддержки (далее Услуги) оборудования и ПО Заказчика по стандартному и аварийному регламентам в следующих объемах:

- линия информационной поддержки

Исполнитель обязан не реже одного раза в квартал передавать Заказчику следующие информационные материалы:

- технические бюллетени о новых продуктах и технологиях,
- ответы на часто задаваемые вопросы по администрированию и сопровождению сети, по конфигурированию оборудования и Приложений,
- рекомендации по внедрению новых технологий,
- технические советы,
- бюллетени технической поддержки,
- анонсы новых продуктов,
- описания удачных технологических решений,
- описание различных маркетинговых и иных программ,
- дополнения и изменения к документации на обслуживаемое оборудование,
- извещения о снятии с производства обслуживаемого оборудования и ПО, рекомендации по его замене,
- сертификационную информацию,
- иную информацию производителей, касающуюся обслуживаемого оборудования.

Информационные материалы предоставляются по мере поступления их к Исполнителю, без оформления заявки от Заказчика. Материалы предоставляются на языке оригинала.

Доставка информационных материалов осуществляется средствами электронной доставки либо почтовыми отправлениями на имя Заказчика. Выбор средств доставки осуществляется по согласованию с Заказчиком.

- линия телефонной поддержки;

Услуга оказывается только авторизованным специалистам Заказчика, указанным в договоре и имеющим право непосредственно обращаться к Исполнителю.

Для получения обслуживания авторизованный специалист Заказчика обращается по телефону в технический центр Исполнителя, сообщает наименование своей организации, регистрационный номер настоящего договора и свою фамилию. Исполнитель регистрирует обращение и открывает заказ на предоставление услуги телефонной поддержки. Далее излагается суть обращения, а именно, авторизованный специалист Заказчика обязан описать техническому специалисту Исполнителя возникшую проблему, включая все события и выполненные действия, как непосредственно перед её возникновением, так и действия, предпринятые для её устранения до обращения к Исполнителю.

Авторизованный специалист Заказчика обязан поставить в известность технического специалиста Исполнителя о любом перемещении оборудования и обо всех сделанных изменениях в конфигурации его аппаратной или программной части и предоставить по просьбе Исполнителя результаты первоначальной диагностики и статистические материалы по работе оборудования, подтверждающие факт возникновения проблемы и уточняющие её суть.

Открытие заказа подтверждается посылкой уведомления по факсу и электронной почте. Исполнитель предоставляет соответствующие услуги по обслуживанию, включающие телефонный звонок Заказчику не позднее оговоренного для избранной Заказчиком категории обслуживания времени реакции, для передачи ему информации о состоянии проблемы.

В случае временного отсутствия у Исполнителя информации, запрашиваемой Заказчиком, Исполнитель указывает конкретный срок, когда такая информация может быть предоставлена.

Исполнитель имеет право мотивированно отказаться от исполнения заказа, в случае, если запрашиваемая информация ему недоступна, либо её распространение ограничено правами третьих лиц.

В зависимости от сути проблемы и объёма материалов, содержащих ответ на обращение Заказчика, Исполнитель имеет право выбрать по согласованию с Заказчиком наиболее удобный вид доставки информации Заказчику – обратный телефонный звонок, факс, WWW, электронная почта, CD-ROM или иной носитель информации.

Заказчик обязан подтвердить получение консультационных материалов, а также сообщить результат выполнения предоставленных рекомендаций.

Обращением считается один телефонный звонок с изложением одной проблемы. Обращение закрывается по предоставлению требуемой информации либо мотивированного отказа от её предоставления.

- техническая помощь на объекте (выезд специалиста).

Исполнитель (по требованию Заказчика) обязуется не реже одного раза в квартал провести профилактические работы на объектах Заказчика, предварительно согласовав даты, объемы, сроки выполняемых работ.

В случае возникновения критической аварийной ситуации на объекте, Исполнитель обеспечивает выезд специалиста в течение 1,5 часов на объект Заказчика.

Технические и функциональные и объемные характеристики УПАТС.

Перечень оборудования, входящего в УПАТС Meridian-1, Option 61С, ПО Succession 3.0:

№	Наименование оборудования	Кол-во, шт.
1	Карта универсальных транков NT8D14 XUT	4
2	Карта детектора тонов NT5K48 XTD	2
3	Карта цифровых линий NT8D02 XDLC	8
4	Карта аналоговых линий NT8D02 XMLC	66
5	Блок питания периферийного оборудования NT6D40 PEPS	6
6	Генератор звонков NT6D42 DCRG	6
7	Блок питания сетевого оборудования NT6D41 CEPS	2
8	Карта сетевой суперпетли NT8D04 XNET	3
9	Контроллер периферийного оборудования NT8D01 XPEC2	6
10	Карта цифровых транков R 1.5. NTCG01AA CDTI	4
11	Карта конференции/приемника тонов NT8D17 XCT	2
12	Контроллер синхронизации QPC775 CC	2
13	Карта периферийной сигнализации QPC043 PS	2
14	Карта 3-х портового расширителя QPC441 3PE	2
15	Карта интерфейса управление/сеть NT6D65 CNI	2
16	Карта серийных портов NT8D41 PADDLE BOARD	2
17	Карта записанных сообщений NTAG36 MIRAN	1
18	Карта цифровых транков PRI NTCK43 DUAL PRI	1
19	Карта канала данных NTBK51 D-CH	2
20	Универсальная карта серийных портов NT6D80 MSDL	1
21	Карта сетевой петли QPC414 ENET	1
22	Крышка колонны NT7D00BA TOP CAP 220V DC	1
23	Системный монитор NT8D22AC SYSTEM MONITOR	3
24	Пьедестал колонны QCA4160A PEDESTAL 220V DC	1
25	Карта цифровых транков PRI NT5D97 AD-DDP2	2
26	Платформа M1 Option 81C Platform (0 Line/0 Trunk)	1
27	Система питания SP48300 Power System 51inch e/w 30A	1
28	Ректифайер SP48300 30 Amp Rectifier increments	4
29	Батареи питания SP48300 One Battery String	48
30	Расширение SP48300 Battery Rack 51inch Expansion	2

Перечень оборудования, входящего в УПАТС Meridian-1, Option 11С, ПО Release 5.5:

№	Наименование оборудования	Кол-во, шт.
1	Модуль активации функциональности Nortel 409 – Global Plug IN	1
2	Модуль активации функциональности Nortel Music Broadcast (1Unit)	30
3	Карта Nortel 2.048 MBs/E1 PRI with D-Channel	1
4	Комплект оборудования для подключения Nortel 8 Premium Service Package Digital Extension	4
5	Комплект оборудования для подключения Nortel 8 Premium Service Package Analog Extension	21
6	Базовый комплект YATC Nortel M1 Option 11C Cabinet Platform (0 Line/0 Trunk)	1
7	Карта для управления музыкой при удержании и голосовыми сообщениями MIRAN Small (Starter Package)	1
8	Стойка Candeo SP48300 51inch High Relay Pack	1
9	Батареи Nortel Battery Module SBS 60 VRLA	12
10	Корзина для батарей Nortel Battery Enclosure (for SBS 60 Battery for EMEA only)	2
11	Щит распределительный IP31, габ. 395(h)x310x120мм, с DIN-рейкой на 24 модуля в комплекте	1
12	Оптоволоконный мультиплексор OP-108/B/ETH/FC/13L	2

Горячее резервирование состава оборудования Исполнителя должно позволять обеспечить бесперебойную работу станций.

Требования к срокам предоставления услуг

Вид обслуживания	Тип поддержки	Режим предоставления услуг: в рабочие дни по московскому времени	Гарантированное время реакции, рабочих часов	Объем обслуживания
Линия телефонной поддержки	Аварийная поддержка	9:30 – 19:00	≤ 0,5	Не ограничен
	Критическая	9:30 – 19:00	≤ 1,0	
	Средняя	9:30 – 19:00	≤ 1,0	
	Локальная	9:30 – 19:00	≤ 1,5	
	Стандартный			

Техпомощь на объекте	Стандартный	9:30 – 19:00	≤ 1,5	Не ограничен
----------------------	-------------	--------------	-------	--------------

РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

Подраздел 3.1 Общие требования

Все согласованные работы Исполнитель должен выполнять в соответствии с настоящим техническим заданием, документацией производителя оборудования и ПО. Руководствоваться документами ОАО «НИКИЭТ», «РОСАТОМ», Министерства связи и информатизации РФ и «РОСТЕХНАДЗОРА».

При выполнении работ на объекте, неукоснительно выполнять требования по пожарной безопасности, условий охраны труда и электробезопасности.

Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг

Все работы по оказанию услуг должны соответствовать качеству производителя оборудования и ПО и регламентирующих документов на территории РФ.

Работы, производимые на объектах Заказчика должны выполняться сертифицированными специалистами Исполнителя, имеющими допуск к производству данного вида работ.

Подраздел 3.3 Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг

Гарантийные обязательства на оказания услуг должны распространяться и соответствовать срокам действия договора.

Гарантийные обязательства на заменяемое оборудование должны составлять не менее одного года.

Подраздел 3.4 Требования к конфиденциальности

Любая информация о проводимых работах составе и назначении оборудования и ПО или иные данные является конфиденциальной и не может быть передана третьей стороне без согласия двух сторон, участвующих в реализации договора.

Подраздел 3.5 Требования к безопасности оказания услуг и безопасности результата оказанных услуг

Принимая во внимание, что данный вид оборудования работает у Заказчика в непрерывном цикле работы, при оказании услуг на этом оборудовании Исполнитель должен минимизировать ситуации с отказом или приостановкой работы оборудования.

При оказании услуг по обслуживанию данного оборудования, Исполнитель обязан выполнять мероприятия для предотвращения утечки служебной и экономической информации.

Подраздел 3.6 Требования по обучению персонала

Все изменения, обслуживаемой системы должны быть доведены Исполнителем до Заказчика и при необходимости персонал Заказчика должен пройти дополнительное техническое обучение.

Персонал Заказчика, обслуживающий систему станций УАТС в обязательном порядке должен иметь сертификат соответствия на обслуживание данного вида оборудования.

Подраздел 3.7 Требования к составу технического предложения участника

При выборе участника конкурса по оказанию услуг данных видов работ претендент должен:

1. Иметь соответствующие сертификаты на проведение данных видов работ и ПО.
2. Иметь опыт работы на данном оборудовании не мене трех лет.
3. Иметь доверительный сертификат фирмы-производителя оборудования.
4. Иметь лицензию на осуществление работ, связанных с использованием сведений, составляющих государственную тайну.
5. Иметь в своем распоряжении необходимое количество резервного (горячего резервирования) оборудования.
6. Выполнять работы в сроки и методами, описанными в данном техническом задании.

Подраздел 3.8 Специальные требования

РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг

Результаты работы Исполнителя по оказанию услуг должны удовлетворять потребности Заказчика. Все оборудование и ПО системы Заказчика должно функционировать в соответствии нормативными документами и правилами на территории РФ и производителя оборудования и ПО.

Подраздел 4.2 Требования по приемке услуг

Положительным результатом оказанных услуг является отсутствие ошибок при прохождении тестов работоспособности оборудования и ПО в установленные сроки данным техническим заданием.

Подраздел 4.3 Требования по передаче Заказчику технических и иных документов (оформление результатов оказанных услуг)

Результатами работы Исполнителя должен быть:

1. Ежеквартально оформленный Протокол проведения работ в соответствии с Разделом 2, Подраздела 2.2
2. Ежеквартальный двухсторонний Акт о приемки работ.

Все документы должны быть представленными на бумажном носителе и заверены печатью и подписью.

РАЗДЕЛ 5. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА ЗАКАЗЧИКА

Персонал Заказчика обязан пройти обучение в специализированных центрах производителя оборудования или его представительств и иметь сертификат соответствия на обслуживание данного вида оборудования, иначе Исполнитель имеет право снять гарантию на свою работу по обслуживанию систем автоматической голосовой связи Заказчика.

РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

Аварийная ситуация - устойчивое состояние оборудования, характеризующееся невозможностью исполнения им одной или более основных производственных функций.

Авторизованный специалист - специалист Заказчика, получивший допуск от Заказчика на работу с данным типом оборудования.

Аппаратная часть - материальная часть оборудования, а также все детали и компоненты, принятые на обслуживание Исполнителем (за исключением аппаратной части, поставленной третьими сторонами).

Время реакции – наибольший период времени между подтверждением Заявки на обслуживание по настоящему договору и моментом начала работ специалиста технического центра Исполнителя по предоставлению обслуживания.

Дефект – качественное или количественное несоответствие между составом рабочих функций либо показателей назначения, заявленным

Производителем в технической документации на аппаратную часть или конкретную версию ПО и фактически обнаруженным в экземпляре оборудования, что может быть вызвано некорректной работой оборудования либо ошибкой в документации.

Дефектная поддержка – стандартный регламент предоставления обслуживания с целью устранения дефекта либо существенного уменьшения его влияния на работоспособность оборудования.

Документация - письменное изложение свода норм, правил, описаний и процедур относящихся к технической, проектной или коммерческой сферам деятельности.

Заявка - формализованный запрос со стороны Заказчика на предоставление услуг технической поддержки.

Линия информационного обслуживания - услуга, которая заключается в регулярном предоставлении Заказчику информационных материалов по обслуживаемому оборудованию или используемым в нём технологиям.

Категория аварийной ситуации - квалифицированная степень отказа оборудования, определённая в настоящем договоре.

Конфиденциальная информация - любая информация технического или коммерческого характера, технические условия, чертежи и иная документация, в печатном, электронном или ином виде на любом носителе информации, которые одна сторона предоставляет другой во исполнение настоящего Договора.

Координатор – представитель Заказчика, указанный в настоящем договоре и отвечающий за поддержание необходимых организационных и технических связей с Исполнителем, а также уполномоченный Заказчиком давать заключения о соблюдении установленных сроков, объёме и качестве услуг, оказываемых Исполнителем и осуществлять от имени Заказчика все действия, имеющие отношение к исполнению настоящего Договора.

Линия телефонной поддержки - услуга, состоящая в предоставлении авторизованным специалистам доступа телефонных консультаций.

Оборудование означает совокупность аппаратной и программной частей, предназначенных для выполнения производственных функций.

Обслуживаемое оборудование означает оборудование, в отношении которого Исполнитель предоставляет услуги технической поддержки. Перечень обслуживаемого оборудования с указанием кодов продукции и серийных номеров аппаратной части, а также версий и номеров лицензий программного обеспечения указывается в Приложении №1 к настоящему договору и составляет его неотъемлемую часть.

Объект означает помещение, в котором расположено и эксплуатируется оборудование или ПО, обслуживаемое Исполнителем.

Описание версии ПО означает документацию, сопровождающую каждую новую версию Программного Обеспечения, в которой подробно описываются отличия, характеризующие данную версию, и любые изменения, внесенные в работу Программного Обеспечения.

Программное Обеспечение (ПО) - любой объём системных или прикладных программ, оформленных в виде модулей исполняемого машинного кода, поставляемых на носителе любого типа, либо доступных с WWW серверов технической поддержки, и предназначенных для обеспечения работоспособности аппаратной части продукта.

Рабочий День - период времени между 09:30 и 19:00 каждого дня с понедельника по пятницу включительно, за исключением Российских государственных выходных и праздничных дней.

Рабочий Час - период времени продолжительностью один полный час, входящий в данный Рабочий день или неполный час, начинающийся в один Рабочий День, и заканчивающийся в следующий Рабочий День. Заявки, поданные позднее, чем за 1 час до окончания Рабочего Дня, обслуживаются на следующий Рабочий День.

Сервисно-Техническая поддержка (Техническая поддержка, СТП) - комплекс услуг, составляющих предмет настоящего договора, имеющих целью повышение надёжности и эффективности работы обслуживаемого оборудования путём оказания квалифицированной технической помощи персоналу Заказчика, занятому

Заместитель начальника ОИТТ и С



Ю.В. Буцикин