

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ (ЗАДАНИЕ)
НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ, ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ**

1. Наименование оказываемых услуг/выполняемых работ. Услуги по послегарантийному техническому обслуживанию оборудования станции коммутации EWSD производства компании SIEMENS(далее по тексту – Услуги/Работы).

2. Количество услуг /работ. Состав Услуг по послегарантийному техническому обслуживанию оборудования станции коммутации EWSD производства компании SIEMENS в соответствии с Таблицей № 1.

Таблица № 1

№ п/п	Наименование	Единица измерения	Кол-во
1.	Техническая поддержка в Аварийных ситуациях (Аварийная поддержка)	запрос	Без ограничений
2.	Поддержка по запросу	запрос	Без ограничений
3.	Профилактическое обновление программного обеспечения. Услуга предоставляется для актуальных версий ПО*) и не предоставляется для версий ПО с завершённым жизненным циклом.	запрос	1
4.	Поддержка на площадке: - установка коррекций ПО на площадке Заказчика; - решение сложных (нестандартных) неисправностей, которые требуют присутствия специалиста Исполнителя - поддержка особых событий (при проведении важных мероприятий)	выезды	2
5.	Проведение профилактического аудита сети	выезды	1
6.	Ремонт и/или Замена аппаратного неисправного обеспечения, в том числе и конвертера приказов СОРМ 70/268 производства НТЦ Протей.	штуки	13

**) Актуальная версия ПО» - действующая, текущая версия программного обеспечения на оборудовании, поддерживаемом производителем, для которого выпускаются коррекции и обновления. Версия ПО с завершённым жизненным циклом - версия ПО, которая не поддерживается производителем в полном объёме, т.е. не предоставляются обновления и коррекции.*

2.1. При оказании Услуг /выполнении Работ Исполнитель/Подрядчик должен иметь следующие технические и организационные возможности:

- Наличие сервисного центра, оснащенного технической лабораторией и стендовым оборудованием, позволяющие проводить настройку и диагностику обслуживаемого оборудования, а также моделирование работы фрагментов реальной сети Заказчика;

- Наличие ремонтного центра для проведения ремонтно-восстановительных работ неисправных модулей и блоков. Ремонтный центр должен располагать поверенным технологическим, измерительным и тестовым оборудованием;

- Наличие подменного фонда модулей и блоков коммутационной системы EWSD для оперативной замены, вышедшего из строя оборудования в аварийной ситуации и отсутствия при этом соответствующего ЗИПа у Заказчика;

- Служба технической поддержки должна иметь не менее трех сертифицированных специалистов для оказания компетентной помощи обслуживаемому персоналу Заказчика;

- Хотя бы одна из точек присутствия Центра технической поддержки должна быть расположена в Москве.

- Исполнитель подтверждает соблюдение законодательства, регулирующего права на результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации об охране авторских и иных прав на объекты интеллектуальной собственности, действующих на территории Российской Федерации, при исполнении обязательств.

3. Место оказания услуг/ выполнения Работ.

3.1. Оказание Услуг/выполнение Работ по адресам:

- город Москва, улица Проспект Мира, дом 41, строение 2/

4. Сроки оказания услуг / выполнения Работ и/или срок действия Договора.

4.1. Сроки оказания услуг представлены в Таблице №2.

Таблица № 2

Тип услуги	Приоритет	Действия Исполнителя	Сроки предоставления услуги
Техподдержка в аварийных ситуациях (аварийная поддержка) (7 дней в неделю и 24 часа в сутки)	Приоритет1 (Critical/ Критический)	Время реагирования	15 минут (**)
		Время восстановления	8 часов
		Время решения	3 недели
Поддержка по запросу (рабочие часы/дни)	Приоритет 2 (Major/ Срочный)	Время реагирования	8 часов
		Время восстановления	1 неделя
		Время решения	1 месяц
	Приоритет 3 (Medium/ Средний)	Время реагирования	2 дня
		Время восстановления	2 недели
		Время решения	6 месяцев
Профилактическое обновление программного обеспечения*)			по согласованию
Предоставление доступа к информационному portalу Технической поддержки			круглосуточно
Выезд на площадку Заказчика для решения сообщений о неисправности			по согласованию
Проведение профилактического аудита системы			1 раз в год, по согласованию
Услуги по Ремонту и/или Замене неисправного аппаратного обеспечения			Ремонт и замена аппаратного обеспечения – не более 70-ти рабочих дней. Гарантийный срок в отношении отремонтированного и заменённого оборудования составляет 6 месяцев

***)* – в аварийных ситуациях, когда персонал Заказчика оповещает специалистов Исполнителя по телефонам “Горячей линии”.

4.2. **Время Реагирования** определяется как временной интервал с момента регистрации обращением Заказчика в ЦТП Исполнителя до момента, когда специалист Исполнителя осуществит первичный контакт с Заказчиком по данному запросу.

4.3. **Время Восстановления** определяется как временной интервал, необходимый специалистам Исполнителя для решения проблемы. При этом допускается временное обходное решение, позволяющее скомпенсировать негативный эффект при предоставлении сервиса конечным потребителям, устранить проблемы безопасности оборудования Заказчика и сетям его клиентов, восстановить сбор статистики, контроль и управление оборудованием. Отсчёт времени начинается с момента, когда инженер технической поддержки связывается с Заказчиком в течение определённого для данного запроса Времени Реагирования для решения проблемы. Отсчёт времени останавливается в момент, когда временное решение предоставлено.

4.4. **Время Решения** определяется как временной интервал, необходимый специалистам Исполнителя для предоставления окончательного, приемлемого для Заказчика решения проблемы. Отсчёт времени начинается с момента, когда инженер ЦТП связывается с Заказчиком в течение определённого Времени Реагирования. Отсчёт времени останавливается в момент, когда окончательное решение предоставлено Заказчику.

5. Цели использования результатов услуг.

5.1. Обеспечение бесперебойной работы станции коммутации EWSO производства компании SIEMENS, ремонт вышедших из строя модулей, проведение профилактических мероприятий.

6. Виды оказываемых услуг.

6.1. В соответствии с п. 2 настоящего технического задания.

7. Условия оказания услуг.

7.1. Оказание Услуг должно проводиться гражданами Российской Федерации - квалифицированными и обученными специалистами.

7.2. Оказание Услуг осуществляется Исполнителем с понедельника по воскресенье с 00:00 до 24:00.

7.3. Специалисты Исполнителя должны быть обеспечены необходимым оборудованием, инструментами, приспособлениями, спецодеждой и средствами индивидуальной защиты за счет средств Исполнителя.

7.4. Исполнитель обязан самостоятельно организовать уборку прилегающей территории в месте выполнения Работ и, своими силами и средствами вывезти за территорию Заказчика отработанные расходные материалы, ветошь, в течение 1 (одних) суток с момента их появления.

7.5. Заказчик вправе потребовать от Исполнителя о замещении любого работника из числа его персонала в следующих случаях:

- несоответствие квалификации работника при оказании Услуг;
- нарушение технологического процесса при оказании Услуг;
- нарушение правил охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности;
- нарушение пропускного режима.

При этом Исполнитель обязан незамедлительно заменить данного работника с момента получения такого требования от Заказчика.

8. Требования по выполнению сопутствующих услуг, поставкам необходимых товаров, в т.ч. оборудования.

8.1. Материалы, средства необходимые для оказания Услуг приобретаются Исполнителем. Стоимость материалов, средств, а также любые расходы, связанные с их доставкой к месту оказания Услуг, входят в стоимость Услуг.

8.2. Качество оборудования, материалов, средств должно подтверждаться сертификатами соответствия.

9. Общие требования к оказанию услуг.

9.1. При оказании Услуг Исполнитель обязан соблюдать требования внутриобъектового и пропускного режима на территории Заказчика. Все изменения в режиме оказания Услуг Исполнитель обязан согласовывать с Заказчиком.

10. Порядок (последовательность, этапы) оказания Услуг.

10.1. Оказание Услуг осуществляется на основании письменных и телефонных заявок Заказчика. Заявка может быть передана Исполнителю с нарочным (в руки), а также с использованием средств электронной или факсимильной связи.

10.2. Последовательность оказания Услуг определяется по согласованию между Заказчиком и Исполнителем.

11. Требования к качеству услуг, в т.ч. технология оказания услуг, методы оказания услуг, методики оказания услуг, организационно-технологическая схема производства работ, безопасность выполняемых работ.

11.1. Оказываемые Услуги должны быть выполнены качественно, в полном объеме и в установленные сроки.

11.2. Качество оказанных Услуг должно соответствовать условиям настоящего технического задания.

11.3. Исполнитель назначает своих представителей, уполномоченных для осуществления контроля за ходом выполнения оказываемых Услуг по настоящему техническому заданию, официально известив об этом Заказчика в письменном виде с указанием представленных им полномочий.

11.4 Исполнитель обязан обеспечить Заказчику беспрепятственный доступ к месту выполнения оказываемых Услуг для проверки хода и качества оказания Услуг.

11.5. Исполнитель обязан обеспечить сохранность инженерных сетей Заказчика.

11.6. В случае причинения по вине Исполнителя или его работников вреда имуществу Заказчика, Исполнитель обязан возместить и устранить их последствия в полном объеме.

12. Требования к безопасности оказания услуг, безопасности результатов услуг.

12.1. При выборе материалов, средств - Исполнитель должен учесть требования к качеству и безопасности, которые установлены Федеральным законом от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании».

12.2. Исполнитель обязан оказывать Услуги с соблюдением правил охраны труда, техники безопасности и пожарной безопасности в зданиях и на прилегающих к ним территориях.

12.3. Ответственность за нарушение правил техники безопасности, пожарной безопасности, охраны труда, и несоблюдение санитарно-гигиенического режима в местах оказания Услуг возлагается на Исполнителя, который своим приказом назначает ответственных лиц за оказания Услуг. Копия приказа при необходимости передается Заказчику до начала оказания Услуг.

12.4. Заказчик вправе выдавать Исполнителю обязательные для исполнения предписания в случае нарушения его работниками требований техники безопасности, пожарной безопасности, охраны труда, и несоблюдение санитарно-гигиенического режима.

12.5. Исполнитель обязан незамедлительно уведомить Заказчика с момента наступления события:

- об аварии, пожарах, возгораниях;
- о любом несчастном случае, независимо от степени его тяжести, по форме, установленной соответствующим органом государственной власти Российской Федерации.

13. Требования по передаче Заказчику технических и иных документов по завершению сдачи услуг.

13.1. По завершению оказания Услуг Исполнитель передает Заказчику:

- Акт сдачи-приемки оказанных услуг.

14. Требования по сроку гарантий качества на результаты услуг.

14.1. Исполнитель несет ответственность по гарантийным обязательствам за качество оказанных Услуг в течение не менее 6 (шести) месяцев со дня подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг.

14.2. При обнаружении недостатков, связанных в процессе эксплуатации оборудования в течение гарантийного срока, Заказчик в письменной форме уведомляет Исполнителя об обнаружении недостатков с указанием сроков прибытия представителей Исполнителя для осмотра выявленных недостатков и подписания акта о выявленных недостатках. Одновременно Заказчик назначает комиссию для выявления причин случившегося, включая в нее представителя Исполнителя. В случае неприбытия представителей Исполнителя, либо их отказа от подписания акта, действительным считается акт о выявленных недостатках, подписанный Заказчиком в одностороннем порядке.

14.3. В случаях, когда Услуги оказаны Исполнителем с недостатками, препятствующими эксплуатации оборудования по назначению, Заказчик вправе потребовать от Исполнителя устранить недостатки своими силами или привлечь для их устранения третье лицо с отнесением расходов на устранение недостатков за счет Исполнителя.

14.4. Если Исполнитель в течение установленного срока не устранит недостатки, указанные в акте, то Заказчик вправе самостоятельно устранить недостатки собственными или привлеченными силами. При этом Заказчик вправе предъявить Исполнителю требование о возмещении понесенных Заказчиком затрат, связанных с устранением недостатков.

15. К настоящему Техническому заданию прилагаются следующие Приложения, которые является неотъемлемой частью настоящего Технического задания:

15.1. Перечень оборудования и программного обеспечения, подлежащих обслуживанию.

(Приложение № 1) на 1 (одном) листе.

15.2. Описание приоритетов и примеры неисправностей (Приложение № 2) на 2 (двух) листах.

Перечень оборудования и программного обеспечения, подлежащих обслуживанию.

Название станции	Siemens EWSD
Тип станции	Classic
Версия ПОАТС	V.15
Количество портов E1	992
Количество абонентских линий	10 (V.5 интерфейс)
Программное обеспечение системы управления АТС	NetManager 6.2 (NETM) Citrix MetaFrame Server Terminal Server NetWorker Server Network Edition Windows Networker Module for Oracle Client Tier 2 NetWorker Archive Module Windows FastFile 1.0 BCT/Boot BMML

Описание приоритетов и примеры неисправностей.

Приоритет 1

Под аварийной ситуацией понимается неотложная и серьёзная проблема, которая вызывает значительные ограничения в эксплуатации и обслуживании, требующие скорейшего устранения.

Оборудование Заказчика, на которое распространяется действие Договора, полностью не работоспособно, что оказывает критическое воздействие на бизнес Заказчика. Работоспособность не может быть восстановлена силами Заказчика даже в ограниченных размерах. Исполнитель и Заказчик готовы использовать значительные ресурсы круглосуточно для того, чтобы ликвидировать проблему. Некоторые примеры неисправностей Приоритета 1 (Аварийная ситуация):

- Отказы сетевых элементов, их блоков (модулей), влияющие на предоставление сервиса конечным пользователям, в случае если уровень сервиса конечных пользователей нельзя восстановить стандартными процедурами техобслуживания, предусмотренными для данного оборудования;
- Отказы системы, ведущие к существенной потере способности системы работать с трафиком;
- Потеря функций системы, влияющих на предоставление сервиса конечным пользователям, в случае если функции нельзя восстановить заменой запасных частей;
 - Полная потеря функции вывода аварийных сообщений Системы;
- Отказ системы управления или полная потеря управления сетью, притом, что обслуживание сети становится полностью невозможным, а так же выход из строя и потеря функций системы СОРМ;
 - Проблемы, связанные с безопасностью людей, обслуживающих Систему;
- Многочисленный не одновременный выход из строя однотипных плат на оборудовании или нарушение их основных функций.

Приоритет 2

Оборудование Заказчика, на которое распространяется действие Договора, в значительной степени не работоспособно, что оказывает серьёзное воздействие на бизнес Заказчика. Нормальная работоспособность не может быть восстановлена силами Заказчика. Исполнитель и Заказчик готовы использовать значительные ресурсы в течение полного рабочего дня.

Некоторые примеры неисправностей Приоритета 2:

- Потеря некоторых функций, например:
 - невозможность активировать новый сервис для конечных пользователей,
 - невозможность произвести восстановление с системных баз данных,
 - потеря управления сетью и/или контроля функционирования системы управления по отношению к сетевым элементам (без потери трафика), выход из строя схем защиты трафика (без потери трафика).
- Потеря возможности проведения диагностики.
- Отказ основной или резервной рабочей станции системы управления.
- Потери трафика возникающие во время реконфигурации сервиса на сети заказчиком.
- Эпизодически возникающие проблемы с базами данных не позволяющие предоставлять сервис конечным потребителям, при отсутствии каких-либо обходных путей или временных решений.

Приоритет 3

Работоспособность Оборудования Заказчика, на которое распространяется действие Договора, значительно уменьшилась, но большинство функций сохранено.

Некоторые примеры неисправностей Приоритета 3:

- Потеря возможности генерирования системных рапортов,
- Проблемы, влияющие на администрирование Системы, стандартное обслуживание и диагностику, но не влияющие существенно на предоставление сервиса конечным потребителям.

- Проблемы при выполнении документированных процедур
- Ошибки в документации, приводящие к проблемам в эксплуатации.
- Невозможность производить некоторые операции по эксплуатации Системы Управления при отсутствии обходных или временных путей решения проблемы.
- Отказ платы, блока питания, предохранителей, который не может быть устранён простой заменой данного элемента.
- Потеря способности Системы выводить аварийное сообщение, заданное пользователем.
- Эпизодические нерегулярные сбои в Системе, не приводящие к прерыванию трафика.
- Вопросы, связанные с неправильными измерительными данными, полученными с использованием внутренних функций оборудования диагностики.
- Проблемы управления для отдельных плат узла (без прерывания трафика). Незначительные неудобства в работе с системой управления, или невозможность выполнить некоторые операции без внедрения обходного решения.
- Информационные запросы.

Заместитель Генерального директора-
Технический директор

подпись

/ Бизин А.В. /
ФИО