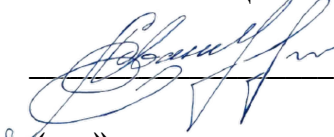


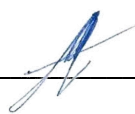
СОГЛАСОВАНО

Начальник УЦИТ



_____ **Иванин А.С.**
«__» _____ 2023г.

УТВЕРЖДЕНО

**Советник генерального директора по ИБ
и ЦТ**


_____ **Асхатов Р.А.**
«__» _____ 2023г.

Начальник службы телекоммуникации


_____ **Красиков А.В.**
«__» _____ 2023г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг технической поддержки

оборудования производства Cisco,

используемого в сетях передачи данных

АО «Каспийский Трубопроводный Консорциум - Р»

Оглавление

1. Термины и определения	3
1.1. Общие термины	3
1.2. Описание уровней критичности заявок	3
1.3. Описание временных параметров обработки заявок	3
2. Основные положения	4
2.1. Место оказания услуг	4
2.2. Срок оказания услуг	4
3. Состав услуг технической поддержки	4
4. Требования к предоставляемым услугам	5
4.1. Каналы связи с Сервисным Центром	5
4.2. Порядок регистрации заявок	5
4.3. Содержание заявки	5
4.4. Режим предоставления технической поддержки	6
4.5. Временные параметры обработки заявок	6
4.6. Порядок закрытия заявок	7
4.7. Порядок эскалации заявок	7
4.8. Аудит оборудования и сервисов Заказчика	7
4.9. Поддержка модульных устройств	8
5. Требования к Исполнителю	8
6. Отчетность	8
7. Требования к формату технического задания	8
8. Требования к определению стоимости услуг	9
9. Приложение № 1. Список оборудования	9

1. Термины и определения

1.1. Общие термины

Таблица 1.

№	Термин, сокращение	Определение, полное наименование
1	Заказчик	Акционерное общество «Каспийский Трубопроводный Консорциум – Р» («КТК-Р»)
2	Заявка	Сообщение о событии, не являющемся частью нормального функционирования оборудования или сервиса и при этом влияющем или способном оказать влияние на снижение качества сервиса или полное прекращение его предоставления; либо запрос на консультацию по вопросам оптимизации или модернизации оборудования или сервисов Заказчика.
3	Исполнитель	Организация, оказывающая услуги по технической поддержке оборудования производства Cisco, используемого в Сетях Передачи Данных Заказчика.
4	Разрешение Заявки	Полное восстановление нормального функционирования оборудования и сервисов Заказчика либо предоставление полной информации на запрос Заказчика.
5	СРД	Следующий Рабочий День
6	СЦ	Сервисный Центр Исполнителя
7	ТЗ	Техническое Задание

1.2. Описание уровней критичности заявок

Таблица 2.

№	Критичность	Описание проблемы
1	Уровень 1	Авария или сбой, угрожающие потерей или длительной недоступностью данных. Система полностью неработоспособна, информационные системы и сервисы недоступны.
2	Уровень 2	Угрозы потери данных нет, однако работоспособность информационной системы и/или системных компонентов сильно ограничена (резко снижена производительность, в журнале событий присутствуют сообщения об ошибках и т.п.).
3	Уровень 3	Угрозы потери данных нет. Система функционирует, но в журнале событий присутствуют предупреждения о возможных проблемах, отдельные аппаратные компоненты неисправны (при этом система находится в отказоустойчивом состоянии).
4	Уровень 4	Работоспособность оборудования не нарушена. Требуется информационно-консультационные услуги по установке, настройке, обновлению и использованию оборудования, проведение диагностики и т.п.

1.3. Описание временных параметров обработки заявок

Таблица 3.

№	Термин	Определение
1	Время реакции	Промежуток времени с момента регистрации заявки в СЦ дежурным специалистом Исполнителя в системе управления инцидентами Исполнителя до момента начала работы над ней специалистов СЦ.

2	Время восстановления работоспособности	Промежуток времени с момента регистрации заявки в СЦ дежурным специалистом Исполнителя в системе управления инцидентами Исполнителя до момента возвращения неисправного оборудования или сервиса в рабочее состояние.
3	Периодичность оповещения	Период времени, в течение которого специалисты СЦ оповещают Заказчика о текущем статусе заявки и ответственных лицах, занимающихся ее решением.

2. Основные положения

Настоящее ТЗ определяет требования к услугам по технической поддержке оборудования производства Cisco Systems, используемого в Сетях Передачи Данных Заказчика, Сервисным Центром Исполнителя.

Настоящие требования принимаются к исполнению ответственными лицами как со стороны Заказчика, так и со стороны Исполнителя.

2.1. Место оказания услуг

Оборудование Заказчика находится на технологических объектах компании АО «КТК-Р» на территории России, в следующих регионах:

- Краснодарский край;
- Ставропольский край;
- Республика Калмыкия;
- Астраханская область;
- г. Москва.

2.2. Срок оказания услуг

Услуги оказываются с даты заключения контракта в течение одного года.

3. Состав услуг технической поддержки

Таблица 4.

№	Состав услуг	Наличие/Параметры
1	Доступ к «горячей линии» для приема заявок Заказчика	Круглосуточно
2	Режим предоставления тех. поддержки	9x5 СРД (NBD) согласно п.п. 4.4.
3	Временные параметры обработки заявок	В зависимости от уровня критичности заявки согласно п.4.5.
4	Возможность эскалации заявки	согласно п.4.7.
5	Технические консультации по вопросам диагностики и функционирования оборудования	Да
6	Консультации по модернизации оборудования	Да
7	Закупка лицензий для оборудования в рамках дополнительных соглашений	Да

4. Требования к предоставляемым услугам

4.1. Каналы связи с Сервисным Центром

Исполнитель обеспечивает круглосуточную «горячую линию» для приема заявок в СЦ по вопросам технической поддержки по телефону, электронной почте и через Web-портал. При регистрации на портале Исполнитель обеспечивает возможность иметь всю историю обращений в СЦ (перечень заявок, их статус, ход решения проблемы), а также возможность быстро связаться с ответственным инженером. «Горячая линия» Исполнителя работает в круглосуточном режиме без перерывов и выходных и принимает обращения.

Количество обращений не ограничено.

Время обращений специалистов Заказчика: 24*7 (круглосуточно), включая выходные и праздничные дни. Для выполнения своих обязательств Исполнитель выделяет:

- Телефонный номер для приема обращений и факсимильных сообщений;
- Для приема заявок по телефону;
- Для приема факсовых сообщений;
- Адрес электронной почты;
- Тел. раб., мобильный, E-mail уполномоченных специалистов.

4.2. Порядок регистрации заявок

При обращении Заказчика в СЦ, дежурным специалистом Исполнителя в системе управления инцидентами регистрируется заявка с указанием даты, времени обращения и уникального идентификационного номера, по которому Заказчик впоследствии имеет возможность отслеживать состояние данной заявки. Исполнитель после назначения ответственного инженера и регистрации заявки отправляет Заказчику подтверждение по электронной почте. При поступлении заявки Исполнитель назначает её приоритет. Назначение приоритета заявки происходит из определений, указанных в таблице 2 по согласованию со специалистом Заказчика.

Исполнителем также предоставляется возможность получить информацию по статусу заявок через дежурного специалиста СЦ.

4.3. Содержание заявки

При обращении в СЦ Заказчик сообщает следующую информацию:

- описание проблемы;
- для аппаратного обеспечения – наименование и серийный номер;
- для программного обеспечения – название и номер версии;
- уровень критичности проблемы (п.п. 1.2.);
- контактные данные обратившегося лица (ФИО, телефон, электронная почта);
- номер Договора на оказание услуг по технической поддержке.

По каналам связи (электронная почта, файлообменные сервисы и пр.) Заказчик может предоставить дополнительную информацию, описывающую неисправность (журнал событий, консольный вывод команд, снимки экрана, вывод диагностических утилит и т.д.), если средства сбора подобной информации находятся в работоспособном состоянии.

По факту выяснения причины отказа оборудования Исполнитель незамедлительно ставит об этом в известность специалистов Заказчика электронным письмом, отправленного по адресу электронной почты Заказчика.

4.4. Режим предоставления технической поддержки

Техническая поддержка по зарегистрированным Исполнителем заявкам предоставляется в режиме с понедельника по пятницу с 8:30 до 17:00 по московскому времени. Заявки, поступившие после 17:00 по московскому времени, обрабатываются на следующий рабочий день с 8:30 до 17:00 по московскому времени.

4.5. Временные параметры обработки заявок

Временные параметры обработки заявок (п.п. 1.3.) зависят от уровня критичности проблемы (п.п. 1.2.). Уровень критичности может быть изменен Заказчиком в процессе обработки заявки.

В случае если характер неисправности требует восстановления конфигурации и/или данных из резервных копий, время восстановления работоспособности автоматически увеличивается на время проведения данного восстановления.

Таблица 5.

Наименование параметра	Значение/описание/условие			
	Вариант выполнения Работ (оказания Услуг)			
Уровень критичности согласно п.п. 1.2.	1	2	3	4
Прием регистрации запросов и	круглосуточно (24*7*365), включая выходные и праздничные дни	круглосуточно (24*7*365), включая выходные и праздничные дни	круглосуточно (24*7*365), включая выходные и праздничные дни	круглосуточно (24*7*365), включая выходные и праздничные дни
Время реакции, не более	2 часа	4 часа	следующий рабочий день	следующий рабочий день
	в течение указанного времени Исполнитель связывается с представителем Заказчика для начала работ по заявке			
Время восстановления работоспособности	следующий рабочий день	В течении 3-х рабочих дней	не регламентируется	не регламентируется
Периодичность оповещения о ходе работ	1 раз в 4 часа	1 раз в день	не производится	не производится
Количество выездов специалиста к Заказчику	не ограничено			
Прибытие Исполнителя к Заказчику (при необходимости)	в течении 3 часов	в течении 3 часов	выезд специалиста не регламентируется, но не более 10 дней	выезд специалиста не регламентируется, но не более 10 дней

В течении срока реакции специалисты Исполнителя должны связаться с представителями Заказчика и предоставить информацию о возможностях, вариантах и сроках ликвидации проблемы. Время реакции и разрешения проблем для различных видов проблем приведены в таблице 5.

В случае невозможности удаленного разрешения возникшей проблемы, Заказчик принимает решение о выезде специалиста Исполнителя. Прибытие специалиста Исполнителя на объект Заказчика для проведения работ – в течении 4 часов после принятия решения о вызове специалиста Исполнителя.

При необходимости уполномоченный специалист заказчика должен в кратчайшие сроки предоставить специалистам Исполнителя по их запросу дополнительную информацию, необходимую для устранения аварийной ситуации. Запрос направляется по электронной почте.

4.6. Порядок закрытия заявок

Закрытие заявок производится ответственным администратором СЦ после поступления от Заказчика подтверждения об удовлетворительном исполнении заявки (необходимая информация предоставлена, неисправность устранена и т.д.).

После этого ответственный администратор закрывает заявку в системе управления инцидентами, при этом Заказчик получает информацию о закрытии заявки с описанием предоставленного решения.

4.7. Порядок эскалации заявок

В случае возникновения спорных моментов, либо неудовлетворенности Заказчика работой по заявке, Заказчик имеет право эскалировать проблему.

Процедура эскалации применяется в случаях:

- нарушения сроков обработки заявки, перечисленных в п.п. 4.5.;
- неудовлетворенности от работы выделенного инженера;
- срочного изменения приоритета заявки.

Запрос на эскалацию заявки может быть подан с помощью следующих вариантов:

- через выделенного сервисного менеджера;
- отправкой письма на контактный адрес электронной почты СЦ;
- через Web-портал.

При формировании запроса на эскалацию необходимо указать:

- номер заявки;
- текущее состояние запроса с точки зрения Заказчика;
- почему потребовалась эскалация;
- контактные данные представителя Заказчика.

По факту получения запроса сотрудник СЦ информирует Ответственное контактное лицо Заказчика:

- о текущем состоянии проблемы по видению Исполнителя;
- о предпринимаемых мерах, по ускорению решения проблемы (план действий);
- об ориентировочных сроках устранения проблемы.

По результатам работы над эскалацией Заказчику предоставляется отчет, содержащий детальное описание возникшей проблемы, анализ корневой причины возникновения проблемы, а также меры по недопущению возникновения данной проблемы в будущем.

4.8. Аудит оборудования и сервисов Заказчика

СЦ по согласованию с Заказчиком проводит аудит обслуживаемого оборудования и сервисов в течение ближайших 60 дней с даты подписания Договора. В ходе аудита выполняется сбор основной информации о конфигурациях систем, проводится инвентаризация продуктов, подлежащих обслуживанию.

По согласованию с Заказчиком, аудит проводится следующими способами:

- на месте с использованием технических средств;

или

- через предоставление информации об оборудовании и сервисах специалистами Заказчика по электронной почте, путем заполнения опросных листов, предоставленных Исполнителем.

В случае проведения аудита на месте, срок аудита увеличивается на время, необходимое для оформления доступов на объекты Заказчика.

4.9. Поддержка модульных устройств

Принимая на поддержку модульное устройство, Исполнитель обязуется поддерживать также все установленные в шасси модули (супервизоры, линейные карты, модули NIM и т.п.)

5. Требования к Исполнителю

- Наличие в штате специалистов, имеющих профессиональную подготовку, подтвержденную удостоверениями на право выполнения работ в электроустановках до 1000 В. (Подтверждается копиями удостоверений специалистов, предполагаемых к привлечению к данным работам).

- Наличие собственной службы технической поддержки оборудования и программного обеспечения, с системой регистрации обращений. (Подтверждается справкой).

- Наличие в штате специалистов, прошедших профессиональную подготовку или курсы повышения квалификации, по сетевому оборудованию Cisco, как минимум:

- Cisco Certified Internetwork Expert (CCIE) – 1 специалист;
- Cisco Certified Design Professional (CCDP) – 1 специалист;
- Cisco Certified Network Professional Routing and Switching – 2 специалиста;
- Cisco Certified Network Professional Voice – 2 специалиста;

(Подтверждается копиями всех имеющихся сертификатов по указанным направлениям).

- Наличие сертификата системы управления качеством по стандартам ISO 9001-2008 применительно к монтажу, пусконаладочным работам и техническому обслуживанию информационных систем. (Подтверждается копией сертификата.)

6. Отчетность

Исполнитель ежемесячно или по требованию Заказчика предоставляет отчет обо всех запросах за прошедший отчетный период, который содержит информацию о сроках регистрации и решения запроса, заявленное описание проблемы, ход решения и текущий результат. Отчет направляется Заказчику по электронному адресу.

7. Требования к формату технического задания

Предоставляемое Исполнителем техническое предложение должно включать в себя:

- информацию, подтверждающую квалификацию технического персонала, который будет задействован при выполнении работ (свидетельства об образовании, удостоверения по электробезопасности, сертификации, прохождения курсов повышения квалификации и др.);

- описание методов оказания услуг и их техническая реализация;

- дополнительные технические преимущества (наличие филиалов в регионах присутствия Компании и пр.)

- иная информация в соответствии с условиями данного ТЗ.

8. Требования к определению стоимости услуг

Исполнитель предоставляет в тендерном предложении единичные расценки для выполнения работ по техническим поддержкам согласно настоящего технического задания.

Расценки на выполнение работ Исполнитель предоставляет в формате коммерческого предложения.

Исполнитель предоставляет расценки, включающие логистические и транспортные расходы (при возникновении таковых).

Предоставляемое Исполнителем коммерческое предложение должно включать в себя:

- стоимость услуг технической поддержки оборудования;
- стоимость одного выезда технического специалиста для проведения работ по восстановлению работоспособности оборудования с подробной разбивкой: стоимость работы, стоимость затрат на проезд, командировочные и т.д.
- условия оплаты (предоплата, постоплата, % и в течении какого срока), постоплата является преимуществом;
- условия предоставления гарантии на выполненные работы;
- дополнительные коммерческие преимущества, которые могут быть предоставлены Компании.

Расчет стоимости выполнить затратным методом с предоставлением:

- постатейной расшифровки включенных в расчет позиций;
- обоснованием цены за работы с учетом доставки на объект.

9. Приложение № 1. Список оборудования.

Исполнитель принимает на техническую поддержку оборудование согласно Приложения 1.

Приложение № 1
к Техническому заданию
на Оказание услуг технической поддержки
оборудования производства Cisco,
используемого в сетях передачи данных
АО «Каспийский Трубопроводный Консорциум - Р»

Список оборудования Оборудование СПД АО КТК-Р

№ п/п	Модель	Новое кол-во
1.	m42-sw-6509-nam1	2
2.	1783-MS10T	1
3.	ASA5515	4
4.	ASA5525	53
5.	ASA5545	40
6.	ASA5585	6
7.	ASR1001	9
8.	ASR-9001	2
9.	ASR-9901	4
10.	ASR-920-24SZ-IM	5
11.	ASR-920-24SZ-M	17
12.	ASR-920-24TZ-M	3
13.	C9300-24T	2
14.	C9300-48T	6
15.	C9500-48Y4C	8
16.	CISCO3925-CHASSIS	4
17.	CISCO3945-CHASSIS	4
18.	CISCO7603	2
19.	CISCO7606	13
20.	CISCO7606-S	16
21.	FPR-2130	15
22.	IE-3000-8TC	302
23.	IE-3000-8TC-E	11
24.	IE-4000-4T4P4G-E	12
25.	IE-4000-8GT4G-E	21
26.	IE-4010-4S24P	4
27.	ME-3400-24TS-A	25
28.	ME-3400-24TS-D	57
29.	ME-3400E-24TS-M	2
30.	ME-3400EG-12CS-M	39
31.	ME-3400G-12CS-D	2
32.	ME-3600X-24FS-M	28
33.	ME-3600X-24TS-M	15
34.	ME-C3750-24TE-M	17

№ п/п	Модель	Новое кол-во
35.	N5K-C5548UP	2
36.	N7K-C7010	2
37.	WS-C2950G-12-EI	1
38.	WS-C2960XR-24TD-I	3
39.	WS-C3550-24-DC-SMI	21
40.	WS-C3560V2-24TS-E	36
41.	WS-C3560V2-24TS-S	38
42.	WS-C3560X-24P-E	1
43.	WS-C3560X-24T-L	1
44.	WS-C3560X-24T-S	5
45.	WS-C3650-24TS	2
46.	WS-C3650-24TS-E	1
47.	WS-C3750G-24TS-E1U	1
48.	WS-C3750V2-24TS-S	65
49.	WS-C3850-24T-E	4
50.	WS-C3850-48T-E	1
51.	WS-C3850R-48T-E	1
52.	WS-C6504-E	37
53.	WS-C6506-E	30
54.	WS-C6509-E	2
55.	ASA5525 with Fire POWER Services (CON-SNT-A25FPK9)	2
56.	ASA5545 – (CON-SNT-A45K8)	2
57.	ME-3600X-24TS-M (CON-SNT-M36X24TS)	2
58.	WS-C2960XR-24TD-I (CON-SNT-WSC296TD)	2
59.	R-ISE-VM-K9 (CON-ECMU-R-ISE-VM)	2
60.	FPRTD-V-K9 – (CON-ECMU-FPRTDVK9)	2
61.	Cisco FMC (CON-ECMU-VMW)	2
62.	BE6M-M5-XU	1
63.	BE7M-M5-XU	1
64.	CAB-DV10-8M+	1
65.	CS-CODEC-PL-NR-K7+	9
66.	CS-CODEC-PRO-K7	1
67.	CS-CODECPRO-NR-K7+	1
68.	CS-CPRO-ANT+	1
69.	CS-CPRO-WMK	1
70.	CS-KITP60-K7	4
71.	CS-KITPLUS-K7	5
72.	CS-MIC-TABLE-E	3
73.	CS-MIC-TABLE-J	10
74.	CS-QUADCAM+	5
75.	CS-TOUCH10	1
76.	CS-TOUCH10+	9
77.	CTI-3241-GWISDNK9	1

№ п/п	Модель	Новое кол-во
78.	CTI-5320-MCU-K9	1
79.	CTI-TMS-SW-K9	1
80.	CTS-CAM-P40+	7
81.	CTS-CAM-P60+	6
82.	CTS-CTRL-DVX-10	4
83.	CTS-CTRL-DVX-10+	1
84.	CTS-MIC-TABL20	8
85.	CTS-MIC-TABL20+	8
86.	CTS-MIC-TABL60	4
87.	CTS-PHD1080P4XS2+	1
88.	CTS-QSC20-MIC+	1
89.	CTS-RMT-TRC6	4
90.	CTS-ST-ARRAY60+	1
91.	CTS-SX20-4XK9-PRM	1
92.	CTS-SX20CODEC	1
93.	CTS-SX20N-CODEC	8
94.	CTS-SX20N-P40-K9	8
95.	CTS-SX80CODEC	1
96.	CTS-SX80-IPST60-K9	1
97.	LIC-TMS-10-UPG	1
98.	LIC-TMS-25	2
99.	R-CMS-K9	1
100.	R-VMVCS-C-M-K9	1
101.	R-VMVCS-E-M-K9	1