

Техническое задание
на услуги по сервисному обслуживанию аппаратной
платформы корпоративных информационных систем

Ростов-на-Дону 2020 г.

1. Общая часть

- 1.1. Настоящий документ определяет требования к Услугам по системному сопровождению вычислительных ресурсов корпоративных информационных систем, функционирующих на прикладном программном обеспечении производства компании SAP.

2. Глоссарий

Заказчик – ПАО «Россети Юг».

Корпоративные информационные системы (КИС) – прикладные информационные системы, автоматизирующие деятельность Заказчика по определенному направлению, функционирующие на прикладном программном обеспечении производства компании SAP.

ПО – программное обеспечение.

ОС – операционная система.

3. Сроки и стоимость оказания услуг

- 3.1. Услуги должны оказываться с 01.01.2021 по 31.12.2021.
- 3.2. Предельная стоимость лота на оказание Услуг составляет 3 360 000 (Три миллиона триста шестьдесят тысяч) рублей 00 коп. без НДС. Стоимость с НДС – 4 032 000 (Четыре миллиона тридцать две тысячи) рублей 00 коп.
- 3.3. Предметом проведения конкурентной процедуры по выбору победителя является выбранное Участником понижение к общей стоимости работ, указанной в Техническом задании.
- 3.4. Авансирование не предусмотрено.
- 3.5. Условия оплаты оказанных Услуг по договору – ежеквартально в течение 60 (Шестидесяти) банковских дней (при заключении договоров (кроме договоров финансовых Услуг) заключаемых не с субъектом малого и среднего предпринимательства), в случае заключения договора с субъектом малого и среднего предпринимательства – в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней после подписания двухстороннего акта выполненных работ.
- 3.6. Обязательное условие регламентированной процедуры - заключение договора оказания Услуг в редакции ПАО «Россети Юг», в соответствии с условиями настоящего Технического задания.

4. Состав и содержание услуг

- 4.1. В состав Услуг должны входить следующие виды работ и операций по вычислительным ресурсам:

- Техническое обслуживание.
 - Системно-техническое администрирование.
 - Управление ресурсами и производительностью.
 - Консультационные Услуги.
 - Предоставление вычислительных ресурсов.
- 4.2. Данные Услуги должны состоять в обеспечении бесперебойной работы вычислительных ресурсов, используемых для нужд базового ПО SAP, и восстановлении их работоспособности после аппаратных, программных сбоев и механических повреждений. Перечень ресурсов указан в Таблице 4.
- 4.3. Результатом Услуг должны являться нормально и оптимально функционирующие вычислительные ресурсы, отсутствие в результатах теста POST, системном логге, системе самодиагностики оборудования и системе мониторинга Заказчика, записей об ошибках в части аппаратных компонентов, отсутствие замедлений в работе аппаратных компонентов.
- 4.4. Подробное описание Услуг представлено в Таблице 1.

Таблица 1. Подробное описание Услуг

1. Техническое обслуживание
— Обнаружение сбоев в работе аппаратных компонентов.
— Устранение инцидентов в работе аппаратных компонентов, в частности – восстановление работоспособности аппаратных компонентов после аппаратных и программных сбоев.
— Проверка наличия, согласование с Заказчиком и установка патчей и обновлений для оборудования и эксплуатируемого системного ПО.
— Подготовка предложений по модернизации, а также модернизация и переконфигурирование оборудования.
2. Системно-техническое администрирование

— Изменение настроек и конфигураций системного ПО, не требующее программных разработок. — Установка и публикация новых версий системного ПО по заявкам Заказчика. — Изменение разрешений и прав доступа к операционным системам, имени, членству в группе. — Создание резервных копий и восстановление инсталляций и конфигураций системного ПО. — Обнаружение фактов недоступности экземпляров системного ПО.
3. Управление ресурсами и производительностью
— Упреждающий мониторинг показателей производительности, утилизации и надёжности вычислительных ресурсов. — Инвентаризация аппаратных и программных компонентов. — Предоставление информации о состоянии аппаратных компонентов вычислительных ресурсов (количество, состав, версия микрокода, серийные и инвентаризационные номера, утилизация ресурсов, результаты аудита и т.д.) по запросу Заказчика.
4. Консультационные Услуги
— Консультирование Заказчика по вопросам работы с вычислительными ресурсами. — Предоставление консультаций по вопросам развития и модернизации. — Составление спецификаций на оборудование и ПО в рамках доступных конфигураторов производителей – по запросу Заказчика.
5. Предоставление вычислительных ресурсов
— Предоставление вычислительных ресурсов на время оказания Услуг. — Доставка вычислительных ресурсов на площадку Заказчика по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, д. 49. — Настройка и конфигурирование системного ПО на предоставленных вычислительных ресурсах.

5. Оценочная стадия

5.1. Исполнитель должен располагать документально оформленными отзывами Заказчиков, ранее привлекавших его для выполнения

аналогичных работ. Отзывы по результатам выполненных работ должны включать сведения о номенклатуре и качестве выполненных Исполнителем работ в интересах конкретных Заказчиков и подтвержденной фактической удовлетворенности этих Заказчиков достигнутыми результатами.

5.2. Исполнитель должен предоставить справку о перечне и объемах выполнения аналогичных договоров с контактными телефонами и адресами Заказчиков. Справка должна включать не менее 4-х договоров за последние 4 года деятельности Исполнителя.

5.3. Для подтверждения квалификации Исполнитель должен обладать следующим перечнем сертификатов:

- IBM eServer Certified Specialist – pSeries Administration and Support for AIX 5L;
- IBM Certified Specialist – eServer p5 and pSeries Administration and Support for AIX 5L;
- IBM e(logo)server Certified Systems Expert – pSeries Enterprise Technical Support;
- IBM Certified Systems Expert – eServer p5 and pSeries Enterprise Technical Support AIX 5L;
- IBM Certified Specialist – Power Systems Technical Support for AIX and Linux;
- IBM Certified Specialist – Open Systems Storage Solutions Version 6;
- IBM Certified Technical Sales Specialist – Power Systems with POWER7 and AIX;
- IBM Certified Specialist – Midrange Storage Technical Support V2;
- IBM Certified Specialist – Midrange Storage Technical Support V3;
- IBM Certified Specialist – PureFlex Technical Support;
- IBM Certified Specialist – Enterprise Storage Technical Support;
- IBM Certified System Administrator - AIX 7;
- IBM Certified Systems Expert – Virtualization Technical Support for AIX and Linux;
- IBM Certified Systems Expert – High Availability for AIX Technical Support and Administration;
- IBM Certified Specialist - Power Systems Scale-Up Technical Sales;
- IBM Certified Administrator - Spectrum Protect;
- Cisco – Data Center Unified Computing Implementation;
- EMC Proven Professional EMCPA – Associate EMC Technology Foundations;

- EMC Proven Professional EMCCE – Customer Engineer CLARiiON Specialist;
 - EMC Proven Professional – EMC SE Accreditation Consolidation;
 - EMC Velocity Affiliate Development for SE.
- 5.4. Сертификаты Исполнителя, выпущенные компанией IBM, должны подтверждаться наличием в личном кабинете Исполнителя и/или сотрудника Исполнителя на сайте производителя по адресу: <https://www.ibm.com/certify/memberportal/>.
- 5.5. Исполнитель должен включить в состав Конкурсной заявки документы, подтверждающие его соответствие требованиям, указанным в разделе 5 настоящего Технического задания.

6. Требования к организации сервисного обслуживания

- 6.1. Сервисное обслуживание Заказчика должно выполняться круглосуточно, семь дней в неделю.
- 6.2. В рамках сервисного обслуживания Исполнитель должен обеспечить:
- предоставление единой точки контакта (телефонный номер, электронная почта) для возможности размещения и контроля выполнения заявок уполномоченными представителями Заказчика;
 - приём, регистрацию, первичную приоритезацию и обработку заявок;
 - информирование о статусах обработки заявок;
 - устранение сбоев и нарушений в предоставлении Услуг, находящихся в зоне ответственности Исполнителя;
 - информирование уполномоченных представителей Заказчика о проблемах в предоставлении Услуг;
 - разрешение инцидентов, возникающих в процессе предоставления Услуг;
 - эскалацию инцидентов;
 - оповещение Заказчика о проведении плановых регламентных работ, предназначенных для оказания Услуг;
 - формирование отчётности по зарегистрированным инцидентам и заявкам Заказчика.
- 6.3. Исполнитель должен обеспечить доступность квалифицированного инженерно-технического персонала, достаточного для оказания Услуг.
- 6.4. В целях обеспечения сервисного обслуживания Заказчика Исполнитель должен обеспечить:
- консультирование Заказчика по вопросам функционирования Услуг;

- возможность контроля оказания Услуг для Заказчика;
- оказание Услуг в соответствии с целевыми показателями предоставления, указанными в данном Техническом задании.

6.5. В процессе оказания Услуг должна осуществляться классификация инцидентов по приоритетам в соответствии с данными Таблицы 2.

Таблица 2. Классификация инцидентов

Приоритет	Условие соответствия приоритету
1-й приоритет	Полное прерывание в предоставлении Услуг, продолжительностью более 15 (Пятнадцати) минут, вызванное неисправностями в зоне ответственности Исполнителя. Периодически возникающие прерывания в предоставлении Услуг у всех пользователей КИС.
2-й приоритет	Любые возникающие Инциденты, не приводящие к прерыванию предоставления Услуг, но влияющие на параметры качества Услуг.
3-й приоритет	Обращения Заказчика по техническим вопросам, связанным с предоставлением Услуг, за исключением обращений по Инцидентам первого и второго приоритетов, а также обращения Заказчика по вопросам, связанным с предоставлением дополнительных опций Услуг.

6.6. Целевые показатели предоставления Услуг должны соответствовать параметрам, указанным в Таблице 3.

Таблица 3. Целевые показатели предоставления Услуг

Показатель	Целевое значение	Комментарий
Совокупная доступность Услуг за отчётный период ¹	Не менее 99,749%	Под совокупной доступностью Услуг понимается совокупная доступность компонентов Услуг без учёта времени простоя при плановых профилактических работах.

		Недоступность Услуг регистрируется в момент открытия Заказчиком заявки о неисправности. Услуга вновь считается доступной с момента закрытия Исполнителем открытой ранее заявки.
Режим регистрации запросов	24 x 7	Круглосуточно
Время решения инцидентов 1-го приоритета	Не более 4 (Четырёх) часов	Время проведения работ – круглосуточно
Время решения инцидентов 2-го приоритета ²	Не более 8 (Восьми) рабочих часов	Время проведения работ – московское с 08:00 до 17:00 по рабочим дням
Время решения инцидентов 3-го приоритета ²	Не более 16 (Шестнадцати) рабочих часов	Время проведения работ – московское с 08:00 до 17:00 по рабочим дням
Период проведения плановых регламентных работ с возможным прерыванием Услуг	20:00-08:00	Время проведения работ – московское
Уведомление о плановых профилактических работах	2 (два) рабочих дня	Не позже указанного значения до начала работ

Примечания:

¹ В случаях, если недоступность Услуг вызвана неквалифицированными действиями Заказчика или внешними воздействиями, не зависящими от Исполнителя, связанное с ними время простоя не учитывается при определении доступности Услуг.

² Счётчик учёта нормативного времени устранения инцидента, исполнения заявки или ответа на запрос приостанавливается, когда обстоятельства, влияющие на это время, находятся вне зоны ответственности Исполнителя. Например, когда требуется действие со стороны Заказчика вплоть до выполнения данного действия самим Заказчиком. Заказчик должен быть уведомлён о том, что работы приостановлены до выполнения необходимого действия.

7. Вычислительные ресурсы

7.1. Перечень имеющихся у Заказчика вычислительных ресурсов представлен в Таблице 4.

Таблица 4. Перечень имеющихся вычислительных ресурсов

Описание	Количество
Сервер IBM Power 770 тип 9117, модель MMC	2 шт.
Шасси с блейд серверами IBM Flex System Enterprise Chassis	1 шт.
Блейд сервер IBM Flex System x240 Compute Node	3 шт.
Сервер Cisco UCS	2 шт.
Система хранения данных EMC VNX5400	1 шт.
Система хранения данных Lenovo DS6200	1 шт.
Система хранения данных IBM N6240	1 шт.
Система хранения данных IBM DS4700	1 шт.
Ленточная система хранения данных IBM Tape Library TS3500	1 шт.
Операционная система IBM AIX	10 шт.
Операционная система SuSe Linux	1 шт.
Операционная система Microsoft Windows Server	3 шт.
Серверы виртуального ввода-вывода IBM Power	4 шт.

7.2. Требования к предоставляемым Исполнителем вычислительным ресурсам на время оказания услуг представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Требования к предоставляемым Исполнителем вычислительным ресурсам

Описание	Количество
Сервер на базе процессора IBM Power7 и выше с характеристиками не менее: - 4 ядра процессора (4-core); - 128 ГБ оперативной памяти; - адаптер сети Ethernet 1 Гбит/сек; - адаптер Fiber Channel 8 Гбит/сек, 2 порта.	1 шт.

8. Ограничения и встречные обязательства

8.1. Лицензиями на право использования всего ПО, в том числе баз данных и прикладного программного обеспечения должен обладать Заказчик,

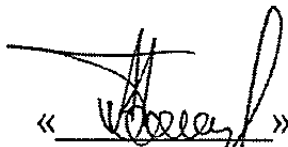
соответствующие лицензионные ключи должны быть переданы Исполнителю Заказчиком, в случае необходимости, по требованию Исполнителя.

- 8.2. Ремонтные работы должны проводиться только в рамках действий и работ, разрешенных производителем оборудования для самостоятельной замены конечным пользователем оборудования.
- 8.3. Услуги обновления аппаратных компонентов и ПО должны быть предоставлены в рамках действующих соглашений и/или гарантийных обязательств между Заказчиком и производителем аппаратных компонентов и ПО.
- 8.4. Для целей оказания Услуг Заказчик предоставит Исполнителю удаленный доступ и все необходимые права на ОС.

9. Гарантии исполнителя.

- 9.1. Исполнитель гарантирует качество предоставления Услуг в соответствии с требованиями настоящего Технического задания.

Директор по информационным
технологиям-начальник департамента
корпоративных и технологических АСУ

«» А.А. Таскаев

Согласовано:

Заместитель начальника департамента
безопасности

«» В.А. Коновалов

Начальник департамента внутреннего
контроля и антикоррупционной
деятельности

«_____» А.Е. Меньшенин

8 09 2020

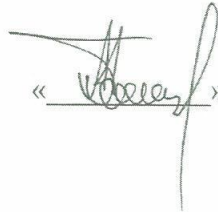
соответствующие лицензионные ключи должны быть переданы Исполнителю Заказчиком, в случае необходимости, по требованию Исполнителя.

- 8.2. Ремонтные работы должны проводиться только в рамках действий и работ, разрешенных производителем оборудования для самостоятельной замены конечным пользователем оборудования.
- 8.3. Услуги обновления аппаратных компонентов и ПО должны быть предоставлены в рамках действующих соглашений и/или гарантийных обязательств между Заказчиком и производителем аппаратных компонентов и ПО.
- 8.4. Для целей оказания Услуг Заказчик предоставит Исполнителю удаленный доступ и все необходимые права на ОС.

9. Гарантии исполнителя

- 9.1. Исполнитель гарантирует качество предоставления Услуг в соответствии с требованиями настоящего Технического задания.

Директор по информационным
технологиям-начальник департамента
корпоративных и технологических АСУ

«  »

А.А. Таскаев

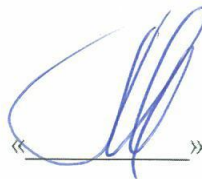
Согласовано:

Заместитель начальника департамента
безопасности

« _____ »

В.А. Коновалов

Начальник департамента внутреннего
контроля и антикоррупционной
деятельности

«  »

А.Е. Меньшенин

11.11.2011 г.   