|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Руководитель Центра информационных технологий ПАО «МОЭК»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/К.М. Азовцев/  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г |

Приложение № 1

**Техническое задание**

**на оказание услуг по техническому обслуживанию оборудования корпоративной телефонной сети ПАО «МОЭК» с единым центром управления.**

1. **Описание предмета закупки**
   1. Плановое техническое обслуживание:
      1. Техническое обслуживание оборудования корпоративной телефонной сети ПАО «МОЭК» (далее КТС), в соответствие со Сводным перечнем оборудования и систем КТС (Приложение №1);
      2. Управление настройками и сопровождение программного обеспечения КТС;
      3. Мониторинг, диагностика оборудования и ПО КТС, выявление и устранение неисправностей;
      4. Выполнение работ по заявкам Заказчика, в соответствие с Регламентом эксплуатационного взаимодействия (Приложение №2).
   2. Оказание в течение срока действия договора дополнительных услуг по техническому обслуживанию оборудования корпоративной телефонной сети (оплачивается отдельно).
      1. В случае необходимости оказания дополнительных услуг по техническому обслуживанию оборудования корпоративной телефонной сети ПАО «МОЭК» ЗАКАЗЧИК, направляет ИСПОЛНИТЕЛЮ Запрос (Приложение №3 к настоящему Техническому заданию) с Техническим заданием на оказание дополнительных услуг.
      2. Смета на оказание дополнительных услуг составляется Исполнителем по сборникам территориальных сметных нормативов для города Москвы (ТСН-2001), утвержденным Постановлением Правительства Москвы от 14.11.2006 г. № 900-ПП, с применением коэффициента перерасчета стоимости работ, действующих в период начала оказания услуг, а также иных сборников расценок по письменному согласованию с Заказчиком.

1.2.4. В случае согласования «Заказчиком» предложенного «Исполнителем» Локального сметного расчета и сроков устранения неисправностей, стоимости деталей (частей) Оборудования, которые необходимо заменить, «Исполнитель» обязуется устранить неисправности в согласованные сроки.

1. **Сроки выполнения работ**
   1. Выполнение плановых работ по техническому обслуживанию в рабочие дни в рабочее время согласно утвержденному Плану-графику проведения работ, а также внеплановых работ по устранению отказов и повреждений по заявке Заказчика 24 часа в сутки в рабочие, выходные и праздничные дни, с даты подписания договора, в течение двенадцати месяцев.
   2. Дополнительные услуги по техническому обслуживанию Оборудования выполняются в срок, определенный на основании информации полученной от Исполнителя в ответ на запрос (Приложение №3 к настоящему Техническому заданию) согласно пункту 1.2.1. Технического задания.
2. **Место проведения работ**

Место проведения работ по техническому обслуживанию - объекты ПАО «МОЭК» в соответствии с Приложением №1 к Техническому заданию.

1. **Обязательные требования к Исполнителю**

* Подтвержденный документами опыт работы Исполнителя по техническому обслуживанию территориально-распределённых крупных корпоративных систем телефонной связи, построенных на базе телекоммуникационного оборудования AVAYA, общим количеством подтверждённых реализованных проектов не менее 10 за последние 3 года;
* Обязательное наличие в штате Исполнителя следующих сертифицированных специалистов:

ACSS – Avaya Aura® Messaging – не менее 2-х специалистов;  
ACSS – Avaya Contact Recording and Avaya Quality Monitoring – не менее 2-х специалистов;  
ACSS – Avaya Aura® Call Center Elite – не менее 2-х специалистов;  
ACSS – Avaya Aura® Communication Manager and CM Messaging – Embedded – не менее 2-х специалистов;  
ACSS – Avaya Modular Messaging with Avaya Message Store – не менее 2-х специалистов;  
ACSS – Avaya Aura® Session Manager and System Manager – не менее 2-х специалистов;  
AIPS – Application Enablement Services (AES) – не менее 2-х специалистов;  
APDS – Unified Communications – не менее 2-х специалистов.

* Обязательное наличие на территории г. Москвы сервисного центра по техническому обслуживанию КТС с круглосуточным режимом работы персонала для обработки заявок и обращений;
* Возможность предоставление Исполнителем подменного (аналогичного, в т.ч. снятого с производства) оборудования на время восстановления неисправного оборудования в срок не более 4-х часов с момента поступления заявки на неисправность. Наличие подменного фонда оборудования (комплектов запасных частей) на складе Исполнителя должно быть подтверждено соответствующими документами;
* Оказание бесплатных консультаций специалистов   
  ПАО «МОЭК» по вопросам технического обслуживания и дальнейшего развития оборудования корпоративной телефонной сети;
* Исполнитель должен иметь рекомендацию производителя оборудования – компании AVAYA, на участие в данном конкурсе. Рекомендация должна подтверждать готовность компании-исполнителя к оказанию вышеуказанных услуг для ПАО «МОЭК», а также гарантировать поддержку компании-производителя в период действия санкций;
* Исполнитель должен иметь рекомендацию производителя автоматизированных систем диспетчерской связи KONOS-DOT Dispatcher System Console – компании Marconi Communications, на участие в данном конкурсе. Рекомендация должна подтверждать готовность компании-исполнителя к оказанию вышеуказанных услуг для ПАО «МОЭК», а также гарантировать поддержку компании-производителя;
* Исполнитель должен иметь рекомендацию производителя автоматизированных систем Barsum Enterprise и Barsum TMS – компании ООО «Барсум» , на участие в данном конкурсе (представить подтверждающий документ). Рекомендация должна подтверждать готовность компании-исполнителя к оказанию вышеуказанных услуг для ПАО «МОЭК», а также гарантировать поддержку компании-производителя;
* Исполнитель обязан соблюдать при оказании услуг технические нормы и требования к обслуживаемому оборудованию, правила охраны труда, пожарной безопасности и трудовую дисциплину, руководствуясь требованиями действующего законодательства Российской Федерации, Межотраслевых правил по охране труда (правилам безопасности) при эксплуатации электроустановок, Правил пожарной безопасности, Правил внутреннего трудового распорядка на объектах.

1. **Обязательные требования к составу и порядку выполнения работ по техническому обслуживанию**

* Проведение плановых работ по техническому обслуживанию, согласно «Регламента» (Приложение №2);
* Обновление устаревшего программного обеспечения в рамках существующей версии;
* Устранение сбоев и повреждений;
* Проведение профилактических работ;
* Выявление неисправностей и замена неисправных компонентов оборудования на время ремонта;
* Диагностика и ремонт вышедшего из строя оборудования;
* Консультация специалистов Заказчика по вопросам, относящимся к эксплуатации цифровых систем коммутации;
* Контроль условий эксплуатации оборудования персоналом Заказчика, выявление нарушений с записью в оперативном журнале;
* Прибытие специалистов Исполнителя на объект Заказчика для устранения неисправности оборудования:

а) в рабочее время (с 8.00 до 17.00) - в течение 2-х часов для г. Москвы и 4-х часов для Московской области с момента получения заявки от Заказчика.

б) в нерабочее время, в выходные и праздничные дни - в течение 4 часов для г. Москвы и 6-и часов для Московской области с момента получения заявки от Заказчика.

* Устранение неисправностей и аварий, не связанных с заменой оборудования - в течение 4-х часов для г. Москвы и 8-и часов для Московской области с момента получения заявки.
* Срок замены вышедшего из строя оборудования, должен быть не более 2-х часов с момента прибытия на объект.
* Внесение изменений в программное обеспечение в части конфигурации внешних и внутренних абонентных комплектов, групп соединительных линий по согласованию с Заказчиком.
* Тестирование и мониторинг оборудования проводится Исполнителем дистанционно, а также посредством выезда на место размещения оборудования Заказчика и в соответствии с условиями Регламента (Приложение № 2).

1. **Гарантии исполнителя**

Исполнитель гарантирует надлежащее качество выполнения работ в соответствии с настоящими техническими требованиями на протяжении всего срока технического обслуживания КТС.

**Приложения:** 1. Сводный перечень оборудования и систем на 6 л. в 1 экз.

2. Регламент эксплуатационного взаимодействия на 5 л. в 1 экз.

3. График проведения работ на 1 л. в 1 экз.

**Начальник отдела**

**телекоммуникационных систем А.М. Логутов**

**СОГЛАСОВАНО:**

**Заместитель руководителя**

**Центра информационных технологий ПАО «МОЭК»**

**по ИТ - инфраструктуре А.А. Макшеев**

Приложение № 1

К Техническому заданию

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 г.

№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Сводный перечень оборудования и систем**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Система** | **Кол-во** | **Адрес установки** |
| 1 | Система отчетности контакт-центра Avaya CMS R18 | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 8 |
| 2 | Система записи разговоров Avaya WFO CR R15 | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 8 |
| 3 | Система конференцсвязи Avaya AAC R8 | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 8 |
| 4 | Cистема обмена мультимедийными сообщениями Avaya Aura Multimedia Messaging | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 8 |
| 5 | Контакт-центр Avaya ELITE | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 9 |
| 6 | Система связи Avaya Aura Communication Manager | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 9 |
| 7 | Пограничный контроллер сессий ASBCE | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 9 |
| 8 | Система CTI Avaya AES | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 9 |
| 9 | Система регистрации SIP соединений Session Manager | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 10 |
| 10 | Система управления System Manager | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 10 |
| 11 | Приложение «справочник и всплывающая фотокарточка» APS SFTW APPL | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 10 |
| 12 | Система статуса абонента Avaya Presence Server | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 10 |
| 13 | Система мониторинга и диагности сетей IP телефонии Avaya Diagnostic Server | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 11 |
| 14 | Система мониторинга Barsum TMS | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 11 |
| 15 | Система тарификации Barsum Enterprise версия ПО 10.0 | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 4 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 11 |
| 16 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 7 | Ефремова ул., д.10 |
| 17 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 7 | 1-й Сетуньский пр-д, д.10г (в смежных помещениях) |
| 18 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 5 | Лавочкина ул., д. 1 |
| 19 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 5 | Бескудниковский пр-д., д. 7 |
| 20 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 5 | Щелковское ш., д. 70А |
| 21 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 5 | Сурский пр., д.5, стр.1 (в соседних помещениях по 2 человека) |
| 22 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 5 | Днепропетровская ул., д.12Б |
| 23 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 5 | Ферсмана ул., д.1А |
| 24 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 5 | Очаковское ш., д.22 |
| 25 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 5 | 3-я Хорошевская ул., д.16, корп.2 |
| 26 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 4 | Маршала Прошлякова, ул., д. 28 |
| 27 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 3 | Дербеневская, ул., д. 14, корп.1 |
| 28 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 2 | 3-я Кабельная ул., д.2Б, стр. 1 |
| 29 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 3 | Нижний Сусальный пер., д.3 |
| 30 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 2 | Нагатинская ул. , вл. 12Б |
| 31 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, Строгино, проезд, 607, вл. 22 |
| 32 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, Симферопольский бульвар., д. 25, к. 3 |
| 33 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 3 | г. Москва, ул. Терешково, д. 3 |
| 34 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 2 | г. Москва, Нижний Сусальный пер., д. 3 |
| 35 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 2 | г. Москва, ул. Мироновская, д. 13 |
| 36 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 2 | г. Москва, ул. Г.Панфиловцев., д. 19, к. 1 |
| 37 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г.Москва, Зелёный проспект, д. 95А |
| 38 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г.Москва, Ленинградское ш., д. 102А |
| 39 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г.Москва, ул. Бобруйская, д. 19 |
| 40 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г.Москва, Ботанический пер.,7 |
| 41 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, ул. Годовикова, д. 7А |
| 42 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 3 | г. Москва, ул. Перерва, д. 23, к. 1 |
| 43 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, ул. 3-я Хорошёвская, д. 16 |
| 44 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | Башиловская, д. 28 стр.9 |
| 45 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, ул. Хавская, д. 24, стр. 2 |
| 46 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, Волгоградский пр-т, д. 121/35 |
| 47 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 3 | г. Москва, ул. Дубравная, д. 55 |
| 48 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, 3-я Песчанная ул., д. 5, корп. 2 |
| 49 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, пр-т Маршала Малиновского, д. 8, стр. 1 |
| 50 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, пр-т Маршала Жукова, д. 19 |
| 51 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, ул. Перерва, д. 20 |
| 52 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, Хорошевское ш., д. 70, стр. 2 |
| 53 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, пр. Андропова, дом 36, к. 2 |
| 54 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 2 | г.Москва, ул. Кусковская, д. 18Г |
| 55 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, 1-й Ботанический пер., д. 1Г |
| 56 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, Кавказский бульвар, д. 62 |
| 57 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, Боровский пер., д. 13А |
| 58 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, ул. Обручева, д. 28, к. 8 |
| 59 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, Днепропетровская,12Б |
| 60 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, ул. Стрелецкая, д. 9, с. 2 |
| 61 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 2 | г. Москва, проезд 607, владения 28 |
| 62 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, Б. Предтеченский пер., д. 29 |
| 63 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, ул. Мусы Джалиля, д. 36, к. 3 |
| 64 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, Новоясеневский пр-т, д. 19/4 |
| 65 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, ул. Б.Декабрьская, д. 2 |
| 66 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, ул. Нагорная , д. 17, корп. 5 |
| 67 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, Ломоносовский пр-т, д. 14 |
| 68 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, улица Бибиревская, дом 8, корпус 1 |
| 69 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, ул. Добролюбова, д.18а |
| 70 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, Пятницкое шоссе, д. 19, к. 2 |
| 71 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Пятницкое шоссе, д. 19, к. 1 |
| 72 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Боровское ш., д. 10 |
| 73 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г.Москва, ул. Каскадная, д. 21 |
| 72 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г.Москва, ул. Зверинецкая, д.33 |
| 75 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Мироновская ул., д.9 |
| 76 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 2 | г. Москва, Керамический пр-д, д. 57/2 |
| 77 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, ул. Ярославская, д. 10, к. 3 |
| 78 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, ул. Академика Анохина, д. 24 |
| 79 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, ул. Маршала Савицкого, д. 8 |
| 80 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, ул. Электродная, д. 4А |
| 81 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, 1-й Басмснный пер., д. 6 |
| 82 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, ул. Линии Октябрьской железной дороги, д. 8 |
| 83 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, ул. Авиамоторная, д. 9 |
| 84 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, ул. Краснодонская д. 21 корп. 2 |
| 85 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, 1-й Сетуньский пр-д, д.10г |
| 86 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Лавочкина ул., д. 1 |
| 87 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Бескудниковский пр-д., д. 7 |
| 88 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Щелковское ш., д. 70А |
| 89 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Сурский пр., д.5, стр.1 |
| 90 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Днепропетровская ул., д.12Б |
| 91 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Ферсмана ул., д.1А |
| 92 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Очаковское ш., д.22 |
| 93 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, 3-я Хорошевская ул., д.16, корп.2 |
| 94 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Маршала Прошлякова, ул., д. 28 |
| 95 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Дербеневская, ул., д. 14, корп.1 |
| 96 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, 3-я Кабельная ул., д.2Б, стр. 1 |
| 97 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Нижний Сусальный пер., д.3 |
| 98 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Нагатинская ул. , вл. 12Б |

Приложение № 2

К Техническому заданию

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 г.

№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Регламент эксплуатационного взаимодействия**

**при обслуживании оборудования корпоративной телефонной сети ПАО «МОЭК».**

**1.Общие положения**

**1.1** Основные термины и определения.

ОБОРУДОВАНИЕ ЗАКАЗЧИКА - перечень оборудования и систем, приведенный в   
Приложении № 1 к Техническому заданию.

**АВАРИЙНАЯ СИТУАЦИЯ** - состояние оборудования, при котором невозможны прием и/или передача информации с заданным качеством, т.е. любая ситуация, повлекшая за собой незапланированный перерыв действия связи или ухудшение параметров канала ниже договоренных норм.

**ГРАФИК ПРОВЕДЕНИЯ ПЛАНОВЫХ РАБОТ** – Приложение №3 к Техническому заданию.

1. Заказчик признает, что Исполнитель обладает технической компетенцией, производственными и иными средствами, необходимыми для оказания услуг.
2. Контактные данные Заказчика:

Заказчик обязуется к моменту начала эксплуатации предоставить по каждому объекту размещения оборудования следующую информацию: телефон, факс, адрес электронной почты дежурной смены или контактного лица отвечающего за функционирование объекта размещения оборудования.

1. Контактные данные Исполнителя:

Телефоны: Дежурная смена: тел. ( ) ; e-mail:

факс ( )

адрес:

1. Для выполнения перечисленных действий Исполнитель и Заказчик должны руководствоваться разработанными рабочими регламентами взаимодействия.
2. Исполнитель обязан выполнять следующие виды работ:

* выезд специалиста на объект Заказчика по заявкам в установленные сроки;
* замену вышедшего из строя оборудования на период ремонта;
* диагностика оборудования, выявление и устранение неисправностей;
* сопровождение программного обеспечения оборудования;
* технические консультации персонала по вопросам технической эксплуатации и технического обслуживания оборудования;
* эскалацию проблем производителю оборудования по существующему сервисному контракту;
* мониторинг оборудования Заказчика с установленной периодичностью и подготовка предложений по совершенствованию организации его эксплуатации.

1. Порядок и сроки устранения неисправностей и повреждений:

* При поступлении заявки на устранение неисправности Исполнитель производит тестирование оборудования Заказчика, устраняет выявленные неисправности или по согласованию с представителями Заказчика, по телефону, дает рекомендации по устранению выявленных неисправностей.
* При невозможности устранения неисправности удаленно, специалисты Исполнителя должны прибыть на объект Заказчика в следующие сроки:
* а) в рабочее время (с 8.00 до 17.00) - в течение 2-х часов для г. Москвы и 4-и часов для Московской области с момента получения заявки от Заказчика;
* б) в нерабочее время, в выходные и праздничные дни - в течение 4 часов для г. Москвы и 8-и часов для Московской области с момента получения заявки от Заказчика.
* Устранение неисправности, не связанной с заменой блоков оборудования, осуществляется Исполнителем в течение не более 4-х часов для г. Москвы и 8-и часов для Московской области с момента получения заявки от Заказчика.
* Срок замены вышедшего из строя оборудования должен быть не более 2-х часов с момента прибытия на объект.
* Доставка и замена неисправных блоков из комплекта ЗИП осуществляется Исполнителем в течение суток с момента определения характера неисправности. Оборудование ЗИП хранится на складе Исполнителя.
* Восстановление неисправного оборудования и транспортировка неисправных блоков оборудования организуется Исполнителем.

1. Исполнитель обязан осуществлять сопровождение программного обеспечения оборудования:

* Замену устаревшего программного обеспечения на более новые версии;
* Внесение изменений в программное обеспечение в части конфигурации.

1. Тестирование и мониторинг оборудования Заказчика. Мониторинг оборудования проводится Исполнителем еженедельно без выезда на место. Дата и время проведения мониторинга согласуются с Заказчиком. Результаты мониторинга и заключения о техническом состоянии оборудования консолидируются, фиксируются и ежемесячно, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным направляются на электронный адрес Заказчика. В итоговом документе также должна содержаться информация о рекомендациях устранению выявленных проблем.
2. Исполнитель, по желанию Заказчика, проводит консультации по вопросам эксплуатации оборудования КТС обслуживающего персонала Заказчика в рамках Договора.
3. Исполнитель гарантирует, что он обладает в необходимом количестве сертифицированными специалистами, имеющими достаточный практический опыт по обслуживанию оборудования, а также оборудованием, инструментом, измерительными и регулирующими приборами для выполнения предоставляемых услуг.
4. Все права на результаты интеллектуальной деятельности, полученные в ходе организации услуг, принадлежат Заказчику.

**2. Регламент взаимодействия при поступлении заявок**

1. При оформлении заявки на специалистов Исполнителя, представитель Заказчика должен по Телефону: ( ) или по электронной почте на адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_сообщить в дежурную службу Исполнителя:

* Наименование объекта, его адрес.
* Время возникновения неисправности.
* Максимально подробно описать характер неисправности и ее проявления.
* Контакт-персону и контактный телефон на объекте.
* Свою фамилию и занимаемую должность.
* Уточнить регистрационный номер и время приема заявки, а также фамилию принявшего заявку.

1. Представитель Исполнителя при приеме заявки:

* Регистрирует заявку за номером с записью вышеуказанной информации от Заказчика. Сообщает сервисным инженерам информацию по заявке.
* Уведомляет Заказчика о времени выезда специалистов на объект (в случае необходимости выезда) и времени завершения работ.
* Информирует Заказчика о ходе работ по устранению неисправностей.

1. Для организации работы представителей Исполнителя Заказчик обеспечивает:

* Допуск специалистов Исполнителя к месту проведения работ.
* Выделение сопровождающего из числа сотрудников объекта.
* Разрешение на доставку на территорию объекта необходимого оборудования, инструмента и документации.
* Рабочее место для проведения работ.
* Доступ специалистов Исполнителя к имеющимся средствам контроля и управления оборудования Заказчика.
* Выполнение требований правил и норм по технике безопасности, электро- и пожаробезопасности.

1. При проведении работ Исполнитель обязуется:

* Обеспечивать круглосуточный (24\*7) прием заявок от Исполнителя.
* Осуществлять действия при возникновении аварийных ситуаций по согласованному регламенту и осуществлять взаимодействие по вопросам восстановления работоспособности оборудования.
* При необходимости обеспечивать оборудованием для проведения восстановительных работ (ЗИП).
* Предоставлять информацию Заказчику по вопросам, касающимся эксплуатации оборудования и осуществлять контроль за условиями его эксплуатации.
* По запросу Заказчика осуществлять модернизацию программного обеспечения оборудования и внесение изменений в конфигурацию настроек.

**3. Регламент взаимодействия при проведении плановых работ**

1. Исполнитель в соответствие с планом-графиком подает Заказчику заявки на производство работ, направляя соответствующую информацию на адрес электронной почты Заказчика.
2. Заказчик разрешает производство работ и обеспечивает допуск сотрудников на объекты Общества, а Исполнитель организует выезд специалистов на объект. Разрешение на производство работ направляется в ответ на электронной письмо Исполнителя.
3. Исполнитель по запросу Заказчика предоставляет оперативную информацию о ходе работ.
4. Ежемесячно Исполнитель оформляет Акт выполненных работ и передает его Заказчику.
5. Заказчик контролирует выполнение план-графика работ, принимает выполненные работы, утверждает Акт выполненных работ.
6. Техническое обслуживание аппаратуры и оборудования производится в соответствии с действующими объемами по графикам, составляемым ежегодно, с периодичностью проверки аппаратуры, рекомендованной производителями оборудования и технологическими картами аппаратуры и оборудование. Плановые работы преимущественно выполняются во внерабочее время, в рабочие дни.
7. После проведения работ, выполняемых при плановом обслуживании оборудования Исполнитель составляет и направляет на адрес электронной почты Заказчика акты проверки технического состояния КТС, в которых фиксируют:
   1. Результаты диагностики и тестирование оборудования:

* Процессора;
* Аналоговых абонентских линий;
* Цифровых абонентских линий;
* Соединительных линий;
* Внутренней сигнализации;
* Источников электропитания;
* Программного обеспечения.
  1. Результаты проверки технического состояния и функционирования оборудования:
* Наличие фактически установленного оборудования;
* Визуальный осмотр состояния стативов, плат, кабелей;
* Измерение входных и выходных напряжений на стативах и на вторичных источниках питания;
* Проверка функционирования системы аварийной сигнализации;
* Проверка функционирования при взаимодействии со всеми подключенными КТС с использованием аналоговых и цифровых телефонных аппаратов;
* Проверка состояния портов подключенных ТА;
* Чистка воздушных фильтров и вентиляторов КТС (при наличии);
* Проверка установок системного времени.

1. Для организации плановых работ представителей Исполнителя Заказчик обеспечивает:

* Допуск специалистов Исполнителя к месту проведения работ;
* Выделение сопровождающего из числа сотрудников объекта;
* Разрешение на доставку на территорию объекта необходимого оборудования, инструмента и документации;
* Рабочее место для проведения работ;
* Доступ специалистов Исполнителя к имеющимся средствам контроля и управления оборудования Заказчика;
* Выполнение требований правил и норм по технике безопасности, электро- и пожаробезопасности.

1. При проведении плановых работ Исполнитель обязуется:

* Осуществлять плановое и профилактическое обслуживание оборудования с выездом на объекты Заказчика согласно плана-графика технического обслуживания.
* Предоставлять информацию Заказчику по вопросам, касающимся эксплуатации оборудования и осуществлять контроль за условиями его эксплуатации.
* По запросу Заказчика осуществлять модернизацию программного обеспечения оборудования и внесение изменений в конфигурацию настроек.

**4. Процедура взаимодействия разрешения аварийных ситуаций.**

При возникновении аварийной ситуации дежурный специалист Заказчика и/или сменный дежурный Исполнителя обязаны немедленно взаимно оповестить друг друга и зафиксировать появление аварийной ситуации в соответствующих журналах/ системах регистрации с указанием точного времени регистрации, Ф.И.О. регистрирующего и передающего заявку на регистрацию с максимально возможно подробным описанием проблемы.

К аварийным ситуациям относятся: полный отказ системы, частичный отказ системы, который приводит к выходу из строя 25 (или более) процентов соединительных линий или 50 (или более) процентов абонентских портов расширения, полный отказ системы энергоснабжения или аккумуляторного питания, любой сбой или отказ, вследствие которого система связи становится опасной для эксплуатации, а также выход из строя системы управления, если это приводит к отказам, указанным выше.

О текущем статусе аварийной ситуации сменный дежурный Исполнителя информирует ответственное лицо Заказчика по телефону не реже, чем 1 раз в час. После ликвидации аварийной ситуации в течение одного рабочего дня Исполнитель готовит и направляет на электронный адрес Заказчика подробный отчет о причине аварии и мерах, принятых исполнителем по ее устранению.

**Начальник отдела**

**телекоммуникационных систем А.М. Логутов**

**СОГЛАСОВАНО:**

**Заместитель руководителя**

**Центра информационных технологий ПАО «МОЭК»**

**по ИТ - инфраструктуре А.А. Макшеев**