

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на оказание услуг по технической поддержке региональной системы оповещения
населения на территории Оренбургской области

|
|
|
|
|
|
|

2026 г.

1. Общие сведения

1.1 Наименование услуг

Услуги по технической поддержке региональной системы оповещения населения (далее – РСОН) на территории Оренбургской области посредством удаленного доступа, организованного между Заказчиком и Исполнителем по месту их нахождения.

1.2 Наименование Заказчика

Заказчик: ПАО «Ростелеком»

Исполнитель:

1.3 Сроки начала и окончания оказания услуг

Общий срок: с 01.01.2027 года по 31.12.2027 года в соответствии с этапами, указанными в разделе 6 настоящего Технического задания.

1.4 Термины, определения, сокращения, аббревиатуры

АРМ	Автоматизированное рабочее место
АСУ ЗТП	Автоматизированная система управления заявками технической поддержки
ГИС	Геоинформационная система
ЧС	Чрезвычайные ситуации
ДДС	Дежурно-диспетчерская служба, в настоящем ТЗ означает весь перечень экстренных оперативных служб, оперативных служб и организаций, интегрируемых в Систему – 112
Диспетчер	Сотрудник ДДС или ЕДДС, осуществляющий прием вызовов или управление подразделениями в рамках компетенции своей службы
ЕДДС	Единая дежурно-диспетчерская служба
МО	Муниципальное образование
МЧС России	Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
ПОИБ	Подсистема обеспечения информационной безопасности
ПНР	Пусконаладочные работы
ПТК	Программно-технический комплекс
РСОН	Региональная система оповещения населения
МСОН	Муниципальная система оповещения населения

ЛСО	Локальная система оповещения
СОДЧ	Сервис обеспечения деятельности дежурных частей
СПО	Специальное программное обеспечение
ТЗ	Техническое задание
ТО	Техническое обслуживание
ЦОВ	Центр обработки вызовов Системы–112, развертываемый в административном центре субъекта Российской Федерации
ЦУКС	Центр управления в кризисных ситуациях
ЭОС	Экстренная оперативная служба
ЭТО	Эксплуатационно-техническое обслуживание

2. Цели и состав услуг

2.1 Цели услуг

Услуги предназначены для решения следующих основных задач:

- обеспечение бесперебойной работы всех компонентов существующей РСОН состоящей из регионального сегмента и муниципального сегмента (МСОН) на территории Оренбургской области, для обеспечения своевременного доведения до органов управления гражданской обороны и населения Оренбургской области информации и сигналов оповещения об опасностях, возникающих при военных конфликтах или вследствие этих конфликтов, а также при ЧС природного и техногенного характера на территории Оренбургской области.

2.2 Состав услуг

В ходе оказания услуг Исполнитель должен:

- обеспечить бесперебойную работу существующей РСОН на территории Оренбургской области;

При обеспечении бесперебойной работы РСОН Исполнитель обязан:

- оказывать консультационные услуги по работе с РСОН;
- проводить работы по поддержанию работоспособности и восстановлению функционирования РСОН;
- обеспечить учет и устранение неисправностей по заявкам Заказчика в части специального программного обеспечения РСОН;
- обеспечить обслуживание и настройку ОС на серверах РСОН;
- обеспечить поддержание в актуальном состоянии СПО РСОН.

3. Характеристика объектов автоматизации

3.1 Состав программных и аппаратных компонентов РСОН

РСОН функционирует на базе кластера серверов с предустановленным СПО, транзитного шлюза mGate.ITG, размещенного на пункте управления РСОН регионального уровня, серверов с предустановленным СПО запасного пункта управления РСОН регионального уровня и 41 комплекса технических средств, размещенных на пунктах управления РСОН муниципального уровня в ЕДДС МО.

Серверы управляющего комплекса, хранения, редактирования и распространения информации и баз данных пространственных геоданных управляющего комплекса, медиашлюз предназначены для организации управления всеми элементами систем экстренного оповещения и информирования регионального уровня, обеспечивающий:

- управление окончными средствами системы оповещения и информирования регионального уровня;
 - разграничение приоритетов по дистанционному управлению окончными средствами экстренного оповещения населения между региональным пунктом управления и соответствующими муниципальными пунктами управления в режиме «вышестоящий-нижестоящий»;
 - взаимодействие с АРМ управления оповещением систем оповещения и информирования регионального и муниципальных уровней;
 - взаимодействие с управляющими комплексами технических средств систем оповещения и информирования муниципального уровня;
 - прием и передачу команд, сигналов и информации оповещения;
 - квитирование (прием и передачу сигналов подтверждения) выполнения команд на оповещение);
 - прием информации от систем мониторинга опасных природных и техногенных ЧС и потенциально опасных объектов;
 - хранение базы данных информации о доступных средствах (сетях средств) оповещения, их географическом расположении, объединении их в группы (зоны) оповещения;
 - хранение созданных сценариев оповещения;
 - мониторинг функционирования всех элементов системы оповещения и информирования своего и нижестоящих уровней управления;
 - администрирование, диагностику и техническое обслуживание компонентов системы оповещения и информирования своего и нижестоящих уровней управления;
 - хранение базы данных о всех пользователях, имеющих право доступа к системе, предоставленных им полномочиях и ролях, а также параметрах учетных записей пользователей;
 - авторизацию пользователей на всех уровнях управления;
 - сопряжение с системами оповещения и системами мониторинга;
 - обмен управляющей информацией и информацией оповещения между пунктами управления по основному или резервному направлениям связи;
-

- обмен управляющей информацией и информацией оповещения между окончными средствами оповещения по основному, резервному каналу или направлению связи;
- поддержку хранения, редактирования, распространения информации и баз данных пространственных геоданных для работы регионального, муниципального пунктов управления и АРМ.

Комплекс технических средств в ЕДДС предназначен для организации управления всеми элементами систем экстренного оповещения и информирования муниципального уровня, обеспечивающий:

- управление окончными элементами системы оповещения и информирования своего уровня;
- взаимодействие с управляющими комплексами регионального и запасного пункта управления РСОН;
- прием и передачу команд, сигналов и информации оповещения;
- квитирование (прием и передачу сигналов подтверждения) выполнения команд на оповещение;
- прием информации от систем мониторинга опасных природных и техногенных ЧС и потенциально опасных объектов в рамках функционирования системы оповещения и информирования своего уровня;
- хранение базы данных информации о доступных средствах (сетях средств) оповещения, их географическом расположении, объединении их в группы (зоны) оповещения в системе оповещения и информирования своего уровня;
- хранение созданных сценариев оповещения в системе оповещения и информирования своего уровня;
- мониторинг функционирования всех элементов системы оповещения и информирования своего уровня;
- администрирование, диагностику и техническое обслуживание компонентов системы оповещения и информирования своего уровня;
- хранение базы данных о всех пользователях, имеющих право доступа к системе, предоставленных им полномочиях и ролях, а также параметрах учетных записей пользователей (в системе оповещения и информирования своего уровня);
- авторизацию пользователей в системе оповещения и информирования своего уровня;
- сопряжение с системами оповещения и системами мониторинга своего уровня;
- обмен управляющей информацией и информацией оповещения между элементами КТСО своего уровня и вышестоящих пунктов управления по основному или резервному каналам или направлениям связи.

АРМ пунктов управления РСОН, развёрнуты и эксплуатируются в следующих подразделениях:

- пункт управления РСОН регионального уровня – 1 АРМ;
- запасной пункт управления РСОН регионального уровня – 1 АРМ;
- пункты управления РСОН муниципального уровня в ЕДДС МО Оренбургской области – 41 АРМ.

Серверное программное обеспечение состоит из следующих систем:

- система хранения и обработки данных;
- система оповещения должностных лиц;
- ГИС;
- система мониторинга состояний оконечного оборудования;
- система управления оконечным оборудованием.

3.2 Целевые показатели функционирования системы

РСОН функционирует в режиме 24/7/365 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, круглый год), и находится в постоянной готовности к использованию по назначению.

4. Состав и требования к услугам

4.1 Требования к технической поддержке на территории Оренбургской области

Нормативное время обработки Обращения определяется срочностью возникшей проблемы и указано в Таблице № 1:

Таблица 1. Нормативное время

Характеристика	Нормативное значение
Доступность услуг	24 часа в сутки, 7 дней в неделю
График разрешения обращений с критичным приоритетом	Не более 4 часов
График разрешения обращений с высоким приоритетом	Не более 72 часов
График разрешения обращений со стандартным приоритетом	Не более 45 рабочих дней
График решения обращений с низким приоритетом	По согласованию с Заказчиком, но не более 60 календарных дней
Минимальное время уведомления о регламентных работах	1 рабочий день
Минимальное время уведомления о неотложных аварийно-восстановительных работах	не менее 15 минут
Временной режим регистрации обращений	24 часа в сутки, 7 дней в неделю для инцидентов с критичным и высоким приоритетом

Таблица 2. Перечень ситуаций по уровням приоритетности

Критичный (приоритет 1)	- Запросы, связанные с остановкой работы СПО
Высокий (приоритет 2)	- Запросы и проблемы, которые не приводят к остановке СПО, но могут привести к некорректной работе СПО в будущем; - Неисправности пунктов управления РСОН всех уровней (АРМ пунктов управления или РПУ, ЗПУ РСОН) позволяющие использовать РСОН по назначению.

Стандартный (приоритет 3)	- Проблемы, связанные с формированием утвержденных форм статистических отчетов о работе объекта автоматизации; - Неисправности пунктов оповещения любого типа, позволяющие использовать РСОН по назначению.
	- Вопросы по настройке оборудования; - Различные виды внутренних ошибок, не оказывающих влияния на работу оборудования; - Незначительные проблемы при выполнении администрирования и техобслуживания.
Низкий (приоритет 4)	- Незначительные проблемы при выполнении администрирования и техобслуживания; - Различные виды внутренних ошибок, не оказывающих влияния на работу оборудования/программного обеспечения; - Запросы на документацию, получение информации о работе систем, запросы на изменение и жалобы; - Некорректная работа функций, не оговоренных в документации на оборудование/программное обеспечение.

Исполнитель гарантирует, что оказываемая услуга соответствует требованиям, установленным в Контракте, обязательным нормам и правилам, регулирующим данную деятельность (ГОСТ, ТУ), а также иным требованиям законодательства Российской Федерации, действующим на момент оказания услуги.

4.2 Требования к порядку взаимодействия сторон при оказании услуг

Взаимодействие со службой технической поддержки должно быть осуществлено с помощью аварийных телефонных номеров службы технической поддержки, электронной почты службы технической поддержки и электронной системы учета обращений. Контактная информация предоставляется Заказчиком в течение 7 (семи) рабочих дней после заключения Контракта.

Доступ к системе учета обращения должен быть предоставлен и поддерживаться Исполнителем.

Техническое сопровождение должно быть оказано удаленно посредством предоставленной Заказчиком возможности удаленного доступа к серверной группировке РСОН. Исполнитель производит настройку службы удаленного доступа и несет ответственность за работоспособность канала удаленного доступа.

Для удаленного доступа к Системам используется защищенное информационное взаимодействие, которое обеспечивается посредством организации межсистемного взаимодействия средств криптографической защиты информации (далее – СКЗИ) Исполнителя и СКЗИ Заказчика. Исполнитель самостоятельно и за свой счет обеспечивает в своей зоне ответственности создание и эксплуатацию однотипных СКЗИ в конфигурации, достаточной для обеспечения межсистемного взаимодействия.

При использовании АСУ ЗТП взаимодействие служб сторон осуществляется следующим образом:

Каждая заявка должна содержать описание одного инцидента или одного запроса на изменение. В случае наличия нескольких различных инцидентов/запросов Заказчик регистрирует отдельную заявку на каждый из них. При создании обращения Заказчик кратко описывает суть проблемы в поле «Описание», добавляя дополнительную информацию добавить в поле «Комментарий» и прикладывая при необходимости соответствующие лог-файлы или данные трассировок. Комментарии к заявке являются уточняющей информацией в рамках данного обращения и не могут изменять его суть, добавлять новые объекты (в т.ч. IP-адреса, оборудование, программные модули) или расширять объём работ, в противном случае Заказчик создает новое обращение.

На основании предварительной диагностики и правил классификации проблем Заказчик указывает степень критичности проблемы в соответствующем поле формы создания обращения:

- Критичный – проблемы наивысшего приоритета, связанные с полной потерей трафика, остановкой системы, соответствуют проблемам Степени приоритета 1 Таблицы 2 настоящего ТЗ;
- Высокий – срочные аварийные проблемы, при которых наблюдается частичная потеря трафика или невозможность администрирования платформы; соответствуют проблемам Степени приоритета 2 Таблицы 2 настоящего ТЗ;
- Стандартный – другие проблемы, не требующие срочного решения, соответствуют проблемам Степени приоритета 3 Таблицы 2 настоящего ТЗ;
- Низкий – несрочные проблемы по различным видам ошибок, не оказывающим влияния на работоспособность системы, соответствуют проблемам Степени приоритета 4 Таблицы 2 настоящего ТЗ.

При возникновении проблем приоритета критичный или высокий требуется продублировать информацию о проблеме по телефону круглосуточной технической поддержки.

При необходимости после создания обращения, в него могут быть добавлены дополнительные файлы (подробное описание, логи, скриншот и т.д.). Желательно использовать файлы небольшого размера в архивированном виде, либо предоставлять ссылку на внешний ресурс, откуда может быть извлечен требуемый файл.

Информация об изменениях в статусе обращения, новых комментариев и дублируется АСУ ЗТП на согласованные адреса электронной почты.

Предусмотрены следующие статусы работы по обращениям:

- Новый – обращение создается сотрудниками Заказчика (или Исполнителя, если информация о проблеме передана др. способом);
 - Открыт – обращение открывается сотрудниками Исполнителя для анализа и исправления;
 - В процессе - причины Обращения установлены, Обращение передано на реализацию;
 - Можно проверить – обращение закрывается сотрудниками Исполнителя после исправления;
 - Закрыт – исправление проблемы подтверждается сотрудниками Заказчика (если проблема не исправлена, то сотрудники Заказчика должны сообщить доп. информацию по проблеме и изменить статус обращения на Открыт) При возникновении новой или схожей проблемы, Заказчик создает новое обращение;
 - Отклонено - заявка не относится к зоне ответственности Исполнителя.
-

Сторона, которой стало известно о наличии ошибки в функционировании серверной группировки, обязана сообщить об этом другой Стороне в течение 6 часов путем размещения соответствующего сообщения в системе АСУ ЗТП, или другими альтернативными каналами связи, предусмотренными таблицей.

Исправление ошибки может быть сделано посредством передачи исправленного дистрибутивного пакета СПО, передачи инструкций, содержащих указания по исправлению ошибок силами специалистов Заказчика, или путем осуществления удаленного доступа по коммутируемым или выделенным каналам.

Если Заказчик самостоятельно устранил ошибку или причину возникновения ошибки, то он обязан в течение 1 (одного) рабочего дня сообщить Исполнителю о способе, которым ошибка была устранена, и предоставить в распоряжение Исполнителя все материалы, относящиеся к данному способу. Исполнитель вправе использовать данные материалы по собственному усмотрению без всяких обязательств перед Заказчиком. В случае отсутствия письменного подтверждения правильности самостоятельных действий Заказчика по устранению ошибки, Исполнитель не несет ответственность за такие действия и/или их результат; Заказчик осуществляет эти действия на свой риск.

Если обратная связь по обращению от представителей Заказчика отсутствует в течение недели, Исполнитель может закрыть заявку, путём перевода её в статус «можно проверять» или «Отклонено».

5. Этапы оказания услуг.

В рамках реализации требований данного ТЗ должны соблюдаться следующие этапы и сроки.

№ п/п	Наименование этапа	Содержание этапа	Сроки этапа
1.	Оказание услуг по технической поддержке РСОН на территории Оренбургской области (1 этап)	- обеспечение бесперебойной работы существующей и РСОН на территории Оренбургской области.	с 01.01.2027 по 31.03.2027 г. (включительно)
2.	Оказание услуг по технической поддержке РСОН на территории Оренбургской области (2 этап)	- обеспечение бесперебойной работы существующей и РСОН на территории Оренбургской области;	с 01.04.2027 г. по 30.06.2027 г. (включительно)
3.	Оказание услуг по технической поддержке РСОН на территории Оренбургской области (3 этап)	- обеспечение бесперебойной работы РСОН на территории Оренбургской области;	с 01.07.2027 г. по 30.09.2027 г.
4.	Оказание услуг по технической поддержке РСОН на территории Оренбургской области (4 этап)	- обеспечение бесперебойной работы РСОН на территории Оренбургской области	с 01.10.2027 г. по 20.12.2027 г.

Приложение № 1 к Техническому заданию

Список объектов РСОН

№ п/ п	Объекты автоматизации/ муниципальные образования	Адрес	Пропускная я способность канала, Мбит/с
1.	ЦОВ	г. Оренбург ул. Терешковой, 10/ п. Пригородный, пр. Южный, 3А	100
2.	РЦОВ	г. Оренбург, ул. Советская, 25	100
3.	Региональный ЦУКС ГУ МЧС России	г. Оренбург, ул. Гая, 21	2
Единые дежурно-диспетчерские службы (ЕДДС)			
1.	Город Бугуруслан	г. Бугуруслан, ул. Комсомольская, д. 98Б	3
2.	Город Бузулук	г. Бузулук ул. Московская, 2м	3
3.	Город Медногорск	г. Медногорск, ул. Советская, д. 37	3
4.	Город Новотроицк	г. Новотроицк, ул. Советская, д. 80	3
5.	Город Орск	г. Орск, пр. Никельщиков, 67	3
6.	Город Оренбург	г. Оренбург, ул. 60 лет Октября, д. 9	5
7.	Абдулинский городской округ	г. Абдулино, ул. Кооперативная, д. 3	3
8.	Адамовский район	п. Адамовка, ул. Пушкинская, д. 73	3
9.	Акбулакский район	п. Акбулак, пер. Площадный, 77 (военкомат)	3
10.	Александровский район	с. Александровка, ул. Мичурина, д. 49 (ЕДДС МО)	3
11.	Асекеевский район	с. Асекеево, ул. Чапаева, д. 31	3
12.	Беляевский район	Оренбургская обл., с. Беляевка, ул. Советская, д. 46б	3
13.	Бугурусланский район	г. Бугуруслан, ул. Московская, 52А	3
14.	Бузулукский район	г. Бузулук, ул. Отакара Яроша, д. 65	3
15.	Гайский городской округ	г. Гай, ул. Ленина, д. 41	3
16.	Грачёвский район	с. Грачевка, ул. Советская, д. 2А	3

№ п/ п	Объекты автоматизации/ муниципальные образования	Адрес	Пропускна я способност ь канала, Мбит/с
17.	Домбаровский район	п. Домбаровский ул. Горького, д. 6	3
18.	Илекский район	с. Илек, ул. Советская, д. 119а	3
19.	Кваркенский район	с. Кваркено, ул. 1-ая Целинная, д. 18	3
20.	Красногвардейский район	с. Плешаново, ул. Мира, д. 5а	3
21.	Кувандыкский городской округ	г. Кувандык, ул. Оренбургская, д. 22	3
22.	Курманаевский район	с. Курманаевка, пл. Ленина, д. 1	3
23.	Матвеевский район	с. Матвеевка, ул. Комсомольская, д. 18	3
24.	Новоорский район	п. Новоорск, ул. Рабочая, д. 1	3
25.	Новосергиевский район	п. Новосергиевка, ул. Краснопартизанская, 20	3
26.	Октябрьский район	с. Октябрьское, ул. Луначарского, д. 45	3
27.	Оренбургский район	г. Оренбург, ул. Степана Разина, д.209	5
28.	Первомайский район	п. Первомайский, ул. Мирная, д. 18А	3
29.	Переволоцкий район	п. Переволоцкий, ул. Комсомольская, д. 14	3
30.	Пономарёвский район	с. Пономаревка, ул. Советская, д. 32	3
31.	Сакмарский район	с. Сакмара, ул. Советская, д. 49	3
32.	Саракташский район	п. Саракташ, ул. Депутатская или ул. Свердлова, д. 5/5	3
33.	Светлинский район	п. Светлый, ул. Советская, д. 22	3
34.	Северный район	с. Северное, ул. Чапаева, д. 32	3
35.	Соль-Илецкий городской округ	г. Соль-Илецк, ул. Цвиллинга, д. 66А	3
36.	Сорочинский городской округ	г. Сорочинск, ул. К. Маркса д. 9	3

№ п/ п	Объекты автоматизации/ муниципальные образования	Адрес	Пропускна я способность канала, Мбит/с
37.	Ташлинский район	с. Ташла, ул. Хлебная, 13а	3
38.	Тоцкий район	с. Тоцкое, пер. Коммунальный, д. 1	3
39.	Тюльганский район	п. Тюльган, п. Тюльган, ул. Октябрьская, д. 15	3
40.	Шарлыкский район	с. Шарлык, ул. Советская, д. 40	3
41.	Ясненский городской округ и ЗАТО «Комаровский»	г. Ясный ул. Западная, д. 13	3

