

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по техническому обслуживанию автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Назначение документа

Настоящее техническое задание (далее – ТЗ) определяет требования к услугам по техническому обслуживанию автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования (далее – Услуги) автономной некоммерческой организации «Дирекция по развитию транспортной системы Санкт-Петербурга и Ленинградской области» (далее – Заказчик) .

1.2. Место оказания услуг

Исполнитель оказывает Услуги Заказчику по адресу: Санкт-Петербург, Московский пр-кт, д.10-12, литера А.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ УСЛУГАМ

Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями, изложенными в настоящем ТЗ.

2.1. Общие требования к оказываемым услугам

2.1.1. Исполнитель должен осуществлять комплексное техническое обслуживание автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования Заказчика. Исполнитель обязан вести соответствующую документацию по учету всех поступивших обращений и выданных рекомендаций по вопросам функционирования автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования. Отчеты и статистические данные по итогам оказания услуг должны предоставляться Заказчику ежемесячно.

2.1.2. Услуги оказываются Исполнителем с 9-00 до 18-00 по московскому времени в рабочие дни.

2.1.3. Исполнитель обязан предоставить персонального менеджера (постоянно находящегося на территории Санкт-Петербурга) для работы с Заказчиком на весь срок оказания услуг.

2.1.4. Исполнитель гарантирует присутствие технического специалиста на площадке Заказчика на период отсутствия специалиста Заказчика на срок не менее 40 рабочих дней* в течение срока оказания услуг.

2.1.5. Все услуги, оказываются Исполнителем по заданиям (заявкам) представителя Заказчика. Максимальное время реагирования на заявку – 60* минут с момента подачи заявки, осуществляемой посредством телефонного звонка или письма по электронной почте. Максимальное время прибытия специалиста – 2* часа с момента подачи заявки.

2.1.6. Время выполнения Заявки по Приоритетам:

Приоритет	Описание проблемы	Максимальное время устранения проблемы, час. *
Приоритет 1	Ряд важных сервисов и функций не работает, что оказывает существенное воздействие на бизнес-процессы Заказчика, такого рода как: невозможно осуществлять основные бизнес-процессы Заказчика.	не более 4 часов
Приоритет 2	Ряд сервисов и функций не работает или снижена их производительность, что оказывает несущественное воздействие на бизнес-процессы Заказчика, такого рода как: возможно осуществлять основные бизнес-процессы Заказчика с несущественным нарушением нормативных сроков, невозможно осуществлять неосновные бизнес-процессы Заказчика.	не более 8 часов
Приоритет 3	Ряд сервисов и функций не работает или снижена их производительность, что не оказывает существенного воздействия на бизнес-процессы Заказчика, такого рода как: возможно осуществлять основные бизнес-процессы Заказчика в нормативные сроки, возможно осуществлять неосновные бизнес-процессы Заказчика, дополнительные функции не работают.	не более 18 часов
Приоритет 4	Ряд сервисов и функций не работает или снижена их производительность, что не оказывает воздействия на бизнес-процессы Заказчика, есть возможность замены их функциональности альтернативными решениями.	не более 24 часов
Приоритет 5	Инциденты, проблемы, заявки, не влияющие на бизнес-процессы Заказчика в настоящее время	не более 48 часов

2.1.7. Исполнитель должен осуществлять ежемесячное профилактическое обслуживание, которое включает в себя:

2.1.7.1. проведение мониторинга состояния поддерживаемого оборудования;

2.1.7.2. выявление и устранение потенциальных проблем до их возникновения;

2.1.7.3. сокращение аппаратных и программных сбоев;

2.1.7.4. проведение согласованных работ по установке программных модификаций для обслуживаемого программного обеспечения.

2.1.8. Исполнитель должен осуществлять ежеквартальное профилактическое обслуживание, которое включает в себя:

2.1.8.1. весь перечень ежемесячного обслуживания;

2.1.8.2. регламентные работы на обслуживаемом оборудовании согласно инструкции по эксплуатации, включая удаление пыли и чистку внутренних поверхностей;

2.2. Перечень услуг по техническому обслуживанию

автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования.

2.2.1. Мониторинг и обновление системного и прикладного программного обеспечения автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования.

2.2.2. Организация новых рабочих мест в составе ИТ инфраструктуры Заказчика.

2.2.3. Администрирование Microsoft Active Directory

2.2.4. Администрирование почтового сервера Microsoft Exchange

2.2.5. Внедрение и администрирование систем безопасности и контроля доступа как к внутренним, так и к внешним информационным ресурсам

2.2.6. Администрирование и мониторинг сервера баз данных

2.2.7. Администрирование и мониторинг активного сетевого оборудования

2.2.8. Консультирование по вопросам эксплуатации автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования.

2.2.9. Администрирование программных продуктов 1С:

2.2.9.1. Установка и настройка клиентской части 1С

2.2.9.2. Управление учетными записями пользователей

2.2.9.3. Контроль резервного копирования информационных баз 1С

2.2.9.4. Анализ заявок пользователей, подготовка запросов для разработчиков конфигурации ПО 1С

2.2.9.5. Проверка корректности работы системы после обновлений.

2.2.10. Мониторинг и обеспечение непрерывной работоспособности автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования с программными средствами.

2.2.11. Обслуживание VoIP УАТС на базе оборудования Cisco:

2.2.11.1. Администрирование VoIP УАТС Заказчика

2.2.11.2. Мониторинг и обеспечение бесперебойной работы VoIP УАТС Заказчика.

2.2.11.3. Обеспечение комплексной безопасности VoIP УАТС Заказчика: предотвращение несанкционированного доступа на междугородные и международные линии, парольная защита станции, разграничение сервиса для сотрудников Заказчика.

2.2.11.4. Непрерывное журналирование работы VoIP УАТС Заказчика.

2.2.11.5. Предоставление отчетов о выполненных телефонных звонках (по запросу Заказчика).

2.2.11.6. Установка, настройка, обновление программного обеспечения телефонных аппаратов сотрудников Заказчика.

2.2.12. Получение Исполнителем обновлений (исправлений) программных продуктов, указанных в п.2.4.4 настоящего ТЗ, по мере их появления, в рамках действующих лицензий на программные продукты. Самостоятельное получение Исполнителем обновлений (исправлений) микропрограммного обеспечения для оборудования, указанного в п.2.4.1.3 настоящего ТЗ. Сообщение о получении новых обновлений Заказчику.

2.2.13. Установка обновлений для программных продуктов и оборудования, составление технического акта по результатам установки.

2.2.14. Обеспечение хранения данных специализированных технических средств в системе хранения данных Заказчика.

2.2.15. Консультирование сотрудников Заказчика по вопросам установки обновлений (исправлений) программного обеспечения аппаратных средств Заказчика.

2.2.16. Принятие всех необходимых мер к устранению нарушений работоспособности программных средств с сохранением целостности, структуры и наполнения баз данных.

2.2.17. Создание и регулярное архивирование информации, обрабатываемой серверами.

2.2.18. При возникновении аварийной ситуации специалист Исполнителя осуществляет ремонтно-восстановительные работы на площадке Заказчика: квалифицированную диагностику, локализацию неисправности, замену неисправных компонентов, настройку и тестирование оборудования.

2.2.19. Сопровождение и обеспечение функционирования официального сайта Заказчика www.spbtrd.ru:

2.2.19.1. Работа с компанией, предоставившей хостинг и доменное имя для сайта

2.2.19.2. Управление интерактивными элементами сайта

2.2.19.3. Разработка графических элементов сайта

2.2.19.4. Внесение функциональных и визуальных изменений на сайте (техническое сопровождение и доработки в объеме до 3-х часов в месяц).

2.2.19.5. Обеспечение безопасности сайта, в том числе своевременное отражение атак на уровне операционной системы, сетевого программного обеспечения и системы управления базами данных.

2.2.19.6. Резервное копирование данных.

2.2.19.7. Обновление системы управления сайтом «1С-Битрикс: «Управление сайтом» не чаще 1 раза в год.

2.2.19.8. Услуги по сопровождению сайта оказываются удаленно, с привлечением сотрудников Заказчика, в зависимости от сложности проводимых работ.

2.2.20. Проведение по отдельным запросам Заказчика технической экспертизы оборудования, указанного в разделе 2.4 настоящего ТЗ, а также оборудования Заказчика, предназначенного для автоматизированных рабочих мест, но не указанного в пункте 2.4.3 настоящего ТЗ (персональные компьютеры, интерактивные панели, телефоны), с оформлением по результатам проведенной технической экспертизы актов, содержащих перечень узлов, механизмов, деталей, требующих замены (ремонта) и вывод о возможности (невозможности) восстановления работоспособности (ремонта) оборудования. Количество единиц оборудования Заказчика, предназначенного для автоматизированных рабочих мест, но не указанного в пункте 2.4.3 настоящего ТЗ, в отношении которого может быть оказана услуга, предусмотренная настоящим пунктом ТЗ, не должно превышать 30%

количества оборудования автоматизированных рабочих мест соответствующего типа (персональные компьютеры, интерактивные панели, телефоны), указанного в пункте 2.4.3 настоящего ТЗ.

2.3. Перечень ежедневных услуг по техническому обслуживанию автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования.

2.3.1. Ведение журналов обслуживания в целях составления регламентной отчетности об оказанных услугах.

2.3.2. Техническое обслуживание серверов и кластерных систем (мониторинг состояния аппаратного и системного ПО, установка обновлений текущих версий ПО, конфигурирование параметров ОС);

2.3.3. Техническое обслуживание активного сетевого оборудования (мониторинг состояния системного ПО, установка обновлений текущих версий ПО, конфигурирование и настройка параметров);

2.3.4. Установка и настройка клиент-серверного ПО (СУБД, приложения рабочих групп, почтовый сервер) - стандартный сервер (Web, FTP, DNS, DHCP, почта, Proxu, AD);

2.3.5. Администрирование клиент-серверного ПО (контроль состояния, удаление устаревших учетных записей, восстановление после сбоя);

2.3.6. Установка и настройка специализированных сетевых устройств (сетевые принтеры, принт-серверы, сканеры);

2.3.7. Восстановление работоспособности оборудования в случаях: аварий электропитания, машинных сбоев, вирусов, несанкционированных действий;

2.3.8. Комплексное техническое обслуживание автоматизированных рабочих мест (контроль состояния программной и аппаратной части, профилактика, настройка);

2.3.9. Техническое обслуживание серверов (контроль состояния сервера, тестирование, профилактика, настройка);

2.3.10. Комплекс работ по организации нового рабочего места в составе ЛВС;

2.3.11. Техническое обследование устройств рабочей станции;

2.3.12. Технологический прогон нового (восстановленного) оборудования: диагностика, настройка параметров, тестирование в составе ИТ инфраструктуры Заказчика.

2.3.13. Проверка работоспособности нового (восстановленного) оборудования в составе ЛВС, тестирование в составе ЛВС, размещение на рабочем месте пользователя;

2.3.14. Поддержание работоспособности используемого серверного оборудования в круглосуточном режиме;

2.4. Перечень оборудования и программного обеспечения подлежащих техническому обслуживанию.

2.4.1. Перечень серверного оборудования

2.4.1.1. Блейд-шасси HP BLc 7000 – 1 шт.

2.4.1.2. Сервер HP BL460c Gen8 10Gb FLB – 4 шт.

2.4.1.3. Дисковый массив HP 3PAR StoreServ 7200 2-N Storage

- Base – 1 шт.
- 2.4.1.4. Коммутатор сети хранения данных HP B-Series 8/12c BladeSystem SAN Switch – 2 шт.
- 2.4.1.5. Ленточная библиотека HP MSL2024 – 1 шт.
- 2.4.2. Перечень активного сетевого оборудования:
- 2.4.2.1. Маршрутизатор Cisco C2921-CME-SRST/K9 с VoIP УАТС – 2 шт.
- 2.4.2.2. Коммутатор WS-C2960S-24TS-L – 4 шт.
- 2.4.2.3. Коммутатор WS-C2960S-24PS-L – 4 шт.
- 2.4.2.4. Коммутатор WS-C2960C-8PS-L – 2 шт.
- 2.4.3. Перечень оборудования автоматизированных рабочих мест:
- 2.4.3.1. Персональные компьютеры (форм-фактор – ноутбук, моноблок) – 61 шт.
- 2.4.3.2. Интерактивная панель Prestigio MultiBoard 65’’ – 1 шт.
- 2.4.3.3. Оконечное (пользовательское) оборудование Мини-АТС (телефонные аппараты) – 62 шт.
- 2.4.3.4. Комплект оборудования видеоконференцсвязи:
- Терминал ВКС CTS-SX20-12XK9-PRM – 1 шт.
 - Телевизор LG 60’’ – 1 шт.
- 2.4.4. Перечень программного обеспечения:
- 2.4.4.1. Vware vCenter Server 5 Standard for vSphere 5 (Per Instance) – 1 шт.
- 2.4.4.2. VMware vSphere 5 Standard for 1 processor – 6 шт.
- 2.4.4.3. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition – 65 шт.
- 2.4.4.4. ПО VERITAS Backup Exec 2014 Agent for Windows Windows PER Server BNDL STD Licence EXPRESS Band S ESSENTIAL 12 MONTHS – 4 шт.
- 2.4.4.5. VERITAS Backup Exec 2014 Agent for VMWARE And HYPER-V Windows PER Host Server BNDL STD Licence EXPRESS Band S BASIC 12 MONTHS – 6 шт.
- 2.4.4.6. VERITAS Backup Exec 2014 Agent for APPLICATIONS And Databases Windows PER Server BNDL STD Licence EXPRESS Band S BASIC 12 MONTHS – 2 шт.
- 2.4.4.7. VERITAS Backup Exec 2014 Server Windows PER Server BNDL STD Licence EXPRESS Band S ESSENTIAL 12 MONTHS – 1 шт.
- 2.4.4.8. OfficeProPlus 2013 RUS OLP NL – 55 шт.
- 2.4.4.9. WinSvrStd 2019 RUS OLP NL 2Proc – 1 шт.
- 2.4.4.10. WinSvrDataCtr 2019 RUS OLP NL 2Proc Qlfd – 3 шт.
- 2.4.4.11. ExchgSvrStd 2019 RUS OLP NL – 2 шт.
- 2.4.4.12. SQLSvrStd 2019 RUS OLP NL – 2 шт.
- 2.4.4.13. 1С: Битрикс Управление сайтом, редакция «Малый бизнес»
- 2.4.4.14. 1С: Предприятие 8:

- 2.4.4.14.1. Документооборот государственного учреждения, редакция 2.1
- 2.4.4.14.2. ВДГБ: Бухгалтерия для некоммерческой организации, редакция 4.4.
- 2.4.4.14.3. Зарплата и Управление Персоналом, редакция 3.1.

** При заключении договора заполняется в соответствии с конкурсной заявкой победителя (участника конкурса, заявке на участие в конкурсе которого присвоен второй номер, в случае уклонения победителя конкурса от заключения договора; единственного участника конкурса, признанного несостоявшимся).*