

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.

1.2. Наименование организации Заказчика

Автономная некоммерческая организация «Дирекция по развитию транспортной системы Санкт-Петербурга и Ленинградской области» (далее – Заказчик).

1.3. Предмет услуги

Предметом закупки является услуга по техническому обслуживанию автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования (далее – «Услуга»).

1.4. Место оказания услуг

Исполнитель оказывает Услуги Заказчику по адресу: Санкт-Петербург, Московский пр., 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 выданным рекомендациям по вопросам функционирования автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования. Отчеты и статистические данные по итогам оказания услуг технического обслуживания 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. Все услуги, оказываются Исполнителем по заданиям (заявкам) представителя Заказчика. Время реагирования по заявке на оказание услуг – не более 60 минут, время прибытия специалиста Исполнителя - не более 2 часов с момента подачи Заявки, время выполнения Заявки:

- Заявка с Приоритетом 1 – не более 4 часов
- Заявка с Приоритетом 2 – не более 8 часов
- Заявка с Приоритетом 3 – не более 18 часов
- Заявка с Приоритетом 4 – не более 24 часов
- Заявка с Приоритетом 5 – не более 48 часов.

Описание приоритетов заявки указаны в Приложении №1

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

2.1.5.1. проведение мониторинга состояния поддерживаемого оборудования;

2.1.5.2. выявление и устранение потенциальных проблем до их возникновения;

2.1.5.3. сокращение аппаратных и программных сбоев;

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

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

2.1.6.1. весь перечень ежемесячного обслуживания;

2.1.6.2. 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. Обслуживание 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. Обслуживание Microsoft Active Directory

2.2.4. Обслуживание 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. Обслуживание сервера баз данных

2.2.7. Обслуживание 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 и сопровождение телефонных аппаратов сотрудников Заказчика.

2.2.12. Получение Исполнителем обновлений (исправлений) программных продуктов, указанных в п.2.5.4., по мере их появления, в рамках действующих лицензий на программные продукты. Сообщение о получении новых обновлений Заказчику.

2.2.13. Установка обновлений программных продуктов, 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 копий 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».

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

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, FTR, DNS, DHCP, почта, Proxy, 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 BLc7000 – 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 YATC – 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. Ноутбук Dell – 1 шт.
- 2.4.3.2. Ноутбук Sony Vaio – 4 шт.
- 2.4.3.3. Ноутбук HP ProBook – 23 шт.
- 2.4.3.4. Монитор Asus VS228 – 18 шт.
- 2.4.3.5. Монитор HP LA2405x – 2 шт.
- 2.4.3.6. Моноблок Acer Aspire Z3 – 23 шт.
- 2.4.3.7. Моноблок HP – 7 шт.
- 2.4.3.8. Моноблок iRu 504 – 3 шт.
- 2.4.3.9. Интерактивная панель Prestigio MultiBoard 65'' – 1 шт.
- 2.4.3.10. Телефон CP-7975G – 1 шт.
- 2.4.3.11. Телефон CP-7821-K9 – 4 шт.
- 2.4.3.12. Телефон CP-8961-C-K9 – 2 шт.
- 2.4.3.13. Телефон CP-6945-C-K9 – 10 шт.
- 2.4.3.14. Телефон CP-3905 – 45 шт.

- 2.4.3.15. Комплект оборудования видеоконференцсвязи:
- Терминал ВКС CTS-SX20-12ХК9-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. MFE Endpoint Protection P:1 GL [P+] – 55 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 2012R2 RUS OLP NL 2Proc – 1 шт.
- 2.4.4.10. WinSvrDataCtr 2012R2 RUS OLP NL 2Proc Qlfd – 3 шт.
- 2.4.4.11. ExchgSvrStd 2013 RUS OLP NL – 2 шт.
- 2.4.4.12. SQLSvrStd 2012 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.

Описание приоритетов

Приоритет	Описание проблемы
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.
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.
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.
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.
Приоритет 5	Инциденты, проблемы, заявки, не влияющие на бизнес-процессы Заказчика в настоящее время