

АО «СПб «ИЗОТОП»

«Коммерческая тайна
Акционерного общества
«Техснабэкспорт»
Российская Федерация
115184 г. Москва,
Озерковская наб., д. 28, стр. 3
Экз. единственный
п. 8.1 Перечня КТ
(без приложения № 1
коммерческой тайной не является)

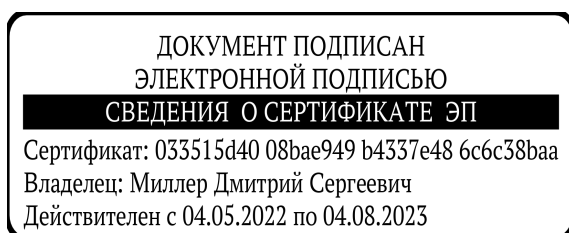
«УТВЕРЖДАЮ»

Начальник управления по
финансам, экономике и ИТ

АО «СПб «ИЗОТОП»

_____ Д.С. Миллер

«_____» _____ 2022г.



17.05.2022

162/96-ЗПТЗ-кт

Техническое задание
на оказание услуг

Предмет закупки: оказание услуг по проведению технических и регламентных работ по обслуживанию ИТ-инфраструктуры

Санкт-Петербург
2022

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ

РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг

Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг

Подраздел 2.3 Сроки оказания услуг

Подраздел 2.4 Код ОКДП 2

Подраздел 2.5 Код ОКВЭД 2

РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

Подраздел 3.1 Общие требования

Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг

Подраздел 3.3 Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг

Подраздел 3.4 Требования к конфиденциальности

Подраздел 3.5 Требования к безопасности оказания услуг и безопасности результата оказанных услуг

Подраздел 3.6 Требования по обучению персонала заказчика

Подраздел 3.7 Требования к составу технического предложения участника

Подраздел 3.8 Специальные требования

РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг

Подраздел 4.2 Требования по приемке услуг

Подраздел 4.3 Требования по передаче заказчику технических и иных документов (оформление результатов оказанных услуг)

РАЗДЕЛ 5. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА ЗАКАЗЧИКА

РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

РАЗДЕЛ 7. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ

Оказание услуг по проведению технических и регламентных работ по обслуживанию ИТ-инфраструктуры

РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг

Состав услуг по проведению технических и регламентных работ по обслуживанию ИТ-инфраструктуры, описанной в Приложении №1 к настоящему Техническому заданию (далее – Услуги):

№ п/п	Наименование услуги	Объемный показатель, количество ¹	Единица измерения
1	Поддержка функционирования локальной электронной почты	110	Почтовый ящик
2	Поддержка функционирования ИТ-средств для организации сетевых файловых папок персонального и общего доступа	110	Пользователь
3	Поддержка доступа к сети Интернет (Пользователь)	110	Пользователь
4	Поддержка функционирования локальной системы Клиент-банк	2	Система
5	Поддержка функционирования локальных информационных систем	20	Система
6	Поддержка функционирования серверного оборудования	50	Rackmount сервер среднего уровня, лезвие
7	Поддержка инфраструктурных сервисов, в том числе:		
7.1	Обслуживание системного программного обеспечения - Поддержка Серверных операционных систем Майкрософт	150	Сервер
7.2	Поддержка Межсетевых экранов и прокси-серверов на базе платформы Microsoft	4	Сервер
78.3	Поддержка систем виртуализации Hyper-V, Vmware	50	Сервер
7.4	Поддержка Системы мониторинга SystemCenterOperationManager	2	Сервер
7.5	Поддержка Системы управления рабочими станциями MicrosoftSystemCenterConfigurationManager и службы обновления WSUS	1	Сервер
8	Поддержка функционирования сетевого оборудования, в том числе:		
8.1	Поддержка функционирования маршрутизатора/коммутатора/VRF	0	Сетевое оборудование
9	Поддержка функционирования службы каталога и встроенных сетевых сервисов	110	Пользователь
10	Поддержка функционирования систем резервного копирования данных, в том числе:		

¹ Предполагаемый объем услуг является ориентировочным и не ведет к обязательству Заказчика использования услуги в том же объеме в течение срока действия Договора. В течение действия Договора объемные показатели могут меняться в сторону увеличения по инициативе Заказчика, но не более, чем на 20% от текущего количества.

10.1	Поддержка функционирования систем резервного копирования данных (Задание резервного копирования)	120	Задание резервного копирования
10.2	Поддержка функционирования систем резервного копирования данных (Сервер резервного копирования)	4	Сервер резервного копирования
10.3	Поддержка функционирования систем резервного копирования данных (Сервер, подключенный к бэкапу)	150	Сервер, подключенный к бэкапу
11	Поддержка функционирования систем хранения данных		
11.1	Поддержка функционирования систем хранения данных (Коммутатор SAN)	6	Коммутатор SAN
11.2	Поддержка функционирования систем хранения данных (Ленточная библиотека начального уровня)	2	Ленточная библиотека начального уровня
11.3	Поддержка функционирования систем хранения данных (СХД начального уровня)	6	СХД начального уровня
12	Поддержка локальной службы объединенных коммуникаций на базе MS Skype for Business Server	110	Пользователь
13	Поддержка среды виртуализации вычислительных ресурсов	60	Сервер
14	Поддержка инфраструктуры виртуальных рабочих мест	110	Пользователь
15	Поддержка терминального доступа к информационным системам компании	110	Пользователь
16	Поддержка исполнения задач по проектной деятельности в части, касающейся ИТ	-	Разовые работы, выполняемые по запросу Заказчика

Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг

Описание оказываемых Услуг представлено в Приложении №2 к настоящему Техническому заданию.

Подраздел 2.3 Сроки оказания услуг

Срок оказания Услуг – 12 месяцев, с 11 августа 2022 года по 10 августа 2023 года включительно.

Подраздел 2.4 Код ОКДП 2

ОКДП2 62.02.20 - Услуги консультативные по вопросам систем и программному обеспечению

Подраздел 2.5 Код ОКВЭД 2

ОКВЭД2 62.02.9 - Деятельность консультативная в области компьютерных технологий прочая

РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

Подраздел 3.1 Общие требования

Услуги оказываются на Объектах Заказчика:

№	Название Объекта	Адрес Объекта
1	АО «СПб «ИЗОТОП»	Россия, 188663, Ленинградская обл., Всеволожский район,

Услуги должны оказываться удаленно, с использованием средств удаленного администрирования, и с поддержкой пользователей с использованием телефонной связи, электронной почты или видеоконференцсвязи. В случае необходимости Исполнитель самостоятельно и за свой счет организует выезд специалистов по адресу Объекта по согласованию с Заказчиком.

Время оказания Услуг (указано Московское время):

- 1) По адресу Объекта (в случае необходимости) – рабочие дни, с 8:30 до 19:30;
- 2) Удаленно – рабочие, нерабочие и праздничные дни 24x7 (доступен выделенный дежурный).

При необходимости Исполнитель должен самостоятельно организовывать выезд сервисных инженеров требуемой квалификации.

Исполнителю предоставляется рабочие места для прикомандированных инженеров с телефоном, имеющим доступ к внутриофисной, местной и внутрисетевой связи, персональным компьютером, выходом в интернет, корпоративным почтовым ящиком с возможностью переписки с внешними корреспондентами.

Исполнитель должен обладать компетенциями для обслуживания ИТ инфраструктуры, а именно оказывать Услуги силами специалистов, имеющих квалификацию, подтверждаемую следующими сертификатами:

-Свидетельство или сертификат о повышении квалификации / авторизации сервисного инженера по обслуживанию продуктов компании Microsoft - не ниже уровня Microsoft Certified Systems Engineer;

-Свидетельство или сертификат о повышении квалификации / авторизации сервисного инженера по обслуживанию продуктов компании Cisco Systems - не ниже уровня Cisco Certified Network Associate.

Один специалист может обладать несколькими сертификатами.

Специалисты, не подтвердившие квалификацию, не допускаются к оказанию Услуг.

Исполнитель осуществляет прием, обработку, регистрацию и маршрутизацию поступающих обращений от пользователей.

Порядок взаимодействия сторон:

- а. Перед началом оказания Услуг Заказчик предоставляет Исполнителю, и, в дальнейшем, по факту изменений, актуализирует список пользователей Заказчика с указанием: организации, ФИО, должность, департамент, адрес электронной почты, адрес расположения, контактный телефон.
- б. Все обращения пользователей Заказчика направляются Исполнителю следующими способами:

Способ обращения	Время регистрации обращений
через Систему учета обращений	круглосуточно
по электронной почте Исполнителя	круглосуточно
через сервис обмена мгновенными сообщениями	круглосуточно
по внутреннему телефонному номеру Исполнителя	круглосуточно

- с. После регистрации обращения Пользователь в автоматическом режиме получает уведомление по электронной почте, с уникальным идентификационным номером, присвоенном данному обращению.

Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг

Услуги должны отвечать требованиям качества, в том числе:

ГОСТ 15.601-98 «Техническое обслуживание и ремонт техники. Основные положения»;
ГОСТ Р 27.001-2009 «Надежность в технике. Система управления надежностью. Основные положения».

Время реакции на обращение специалистами исполнителя составляет не более 0,25 рабочих часов с момента поступления обращения.

Время исполнения обращения на исполнение задач по проектной деятельности в части, касающейся ИТ, определяется по согласованию с Заказчиком для каждого обращения отдельно.

Время исполнения обращения, за исключением обращений на исполнение задач по проектной деятельности в части, касающейся ИТ, зависит от критичности обращения и составляет:

- на обращения с приоритетом «Критичный» – не более 2-х рабочих часов с момента поступления обращения;
- на обращения с приоритетом «Срочный» – не более 4-х рабочих часов с момента поступления обращения;
- на обращения с приоритетом «Стандартный» – не более 6-ти рабочих часов с момента поступления обращения.

Определения приоритетов обращений:

1. Стандартный (по умолчанию) – для всех обращений Пользователей;

2. Высокий – для срочных обращений Пользователей.

Приоритет обращения «высокий» может быть повышен или установлен Исполнителем при следующих условиях:

- проблема, при которой информационная система работоспособна, но выполнение отдельных бизнес-операций невозможно (при этом возможно выполнение последующих шагов бизнес-процесса, в т.ч. в других бизнес-процессах и бизнес-сценариях);
- обращение связано со срочными операциями (закрытие отчетного периода, расчет заработной платы, подготовка налоговой и иной отчетности, выполнение бизнес-операции, отсутствие или невыполнение которой к требуемой дате приводит к штрафным санкциям или убыткам).

3. Критичный – для срочных обращений группы Пользователей (от 5 и более человек), массовых инцидентов.

Приоритет обращения «критичный» может быть повышен или установлен Исполнителем при следующих условиях:

- проблема, при которой информационная система полностью неработоспособна, невозможно выполнение бизнес-операций или невозможно выполнение последующих шагов бизнес-процесса, в т.ч. в других бизнес-процессах и бизнес-сценариях;
- аварийный сбой в информационной системе, модуле.

Исполнитель гарантирует выполнение параметров SLA на уровне не ниже 99% от всего объема обращений за отчетный период.

Подраздел 3.3 Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг
Не предъявляются.
Подраздел 3.4 Требования к конфиденциальности
С Исполнителем заключается договор о конфиденциальности и неразглашении информации.
Подраздел 3.5 Требования к безопасности оказания услуг и безопасности результата оказанных услуг
<p>Услуги должны отвечать требованиям качества, безопасности жизни и здоровья, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Межгосударственный стандарт ГОСТ 12.0.230-2007 «Система стандартов безопасности труда. Системы управления охраной труда. Общие требования», ГОСТ Р ИСО 45001-2020/ISO 45001:2018 «Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья. Требования и руководство по применению». - Исполнитель при проведении работ на территории Заказчика несет ответственность за соблюдение персоналом, привлекаемым для оказания услуг, правил охраны труда, гигиены труда, пожарной и радиационной безопасности в соответствии с Соглашением по охране труда (Приложение к Договору). <p>Предоставленный Исполнителем Услуг персонал не вправе допускать какие-либо действия, которые могут привести к нарушению нормального функционирования служб Заказчика, а также к нарушению служебной или коммерческой тайны Заказчика. Исполнитель Услуг обязан совершить все действия, необходимые для соблюдения персоналом указанных требований.</p>
Подраздел 3.6 Требования по обучению персонала заказчика
Не предъявляются.
Подраздел 3.7 Требования к составу технического предложения участника
<p>В состав технического предложения участника должны входить:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Письменное подтверждение соответствия участника каждому требованиям технического задания; 2. Пояснительная записка, содержащая исчерпывающую информацию о том, каким образом будут реализованы технические и регламентные работы по обслуживанию ИТ-инфраструктуры. Пояснительная записка должна содержать раздел, посвященный действиям Исполнителя в нештатной и аварийной ситуации; 3. Регламент взаимодействия сторон; 4. Сертификаты, указанные в п.3.1 настоящего Технического задания.
Подраздел 3.8 Специальные требования
Не предъявляются.

РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг
Заказчику должны быть оказаны Услуги в соответствии с требованиями настоящего Технического задания.
Подраздел 4.2 Требования по приемке услуг
<p>Отчетным периодом считается календарный месяц.</p> <p>После оказания Услуг за отчетный период Исполнитель должен выслать Акт сдачи-приемки оказанных Услуг в двух экземплярах, подписанный со стороны Исполнителя,</p>

отчет, счет-фактура, оформленный в соответствии со статьей 169 Налогового кодекса Российской Федерации и счет на сумму, причитающуюся к уплате не позднее 2 (второго) числа месяца, следующего за месяцем оказанных услуг на электронные адреса: mail@izotop.ru, infotech@izotop.ru.

Оригиналы счета, счета-фактуры, акта сдачи-приемки работ, отчет Заказчик получает по адресу: ул. Заводская, дом 5, г.п. Кузьмоловский, Всеволожский район, Ленинградская область, Россия, 188663, АО «СПб «ИЗОТОП».

Подраздел 4.3 Требования по передаче Заказчику технических и иных документов (оформление результатов оказанных услуг)

С целью контроля соблюдения параметров уровня обслуживания со стороны Исполнителя, он должен ежемесячно предоставлять отчеты по количеству обращений за прошедший отчетный период, по количеству регламентных работ, проведенных в соответствии с запросами Заказчика (или проведенных в соответствии с прописанной в договоре периодичностью), отчеты по фактам нарушения сроков исполнения обращений, отчеты о поступивших претензиях от пользователей Заказчика.

1.1.1. Общий отчет по всем обращениям и регламентным работам:

Наименование услуги	Количество обращений	Количество регламентных работ
Итого:		

1.1.2. Отчет о фактах нарушения сроков исполнения обращений:

Наименование услуги	Количество обращений
Итого:	

1.1.3. Отчет о поступивших претензиях:

Наименование Услуги	Номер обращения	Дата регистрации	Краткое описание	Полное описание	Отчет по претензии

По запросу Заказчика также должны предоставляться более расширенные отчеты по выполненным обращениям и регламентным работам, включающие ФИО пользователя Заказчика, дату и время поступления обращения, его приоритет, время реакции и время решения обращения, краткое описание обращения и описание решения по нему.

РАЗДЕЛ 5. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА ЗАКАЗЧИКА

Не предъявляются.

РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

№ п/п	Сокращение	Расшифровка сокращения
-------	------------	------------------------

1	IP-телефония	Телефонная связь по протоколу IP (Internet Protocol)
2	IPS/IDS	Intrusion Prevention System/ Intrusion Detection System – система предотвращения вторжений, программная или аппаратная система сетевой и компьютерной безопасности, обнаруживающая вторжения или нарушения безопасности и автоматически защищающая от них
3	Rackmount сервер	Сервер стоечного монтажа
4	SAN	Storage Area Network – сеть хранения данных
5	SLA	Service Level Agreement – соглашение об уровне услуг
6	VRF	Virtual routing and forwarding – технология, которая позволяет нескольким экземплярам таблицы маршрутизации сосуществовать в одном маршрутизаторе одновременно
7	WSUS	Windows Server Update Services – сервер обновлений операционных систем и продуктов Microsoft
8	APM	Автоматизированное рабочее место
9	Бэкап	Резервное копирование
10	Время исполнения	Время от момента регистрации обращения до момента информирования пользователя о завершении работ по обращению
11	Время реакции	Время, прошедшее с момента поступления запроса до момента фактического начала работ сотрудника поддержки по факту обращения
12	Заказчик	АО «СПб «Изотоп»
13	ИТ	Информационные технологии
14	Обращение	Заявка сотрудника Заказчика к Исполнителю на получение услуг по Договору
15	Объект	Территория, здание или помещение, где размещается ИТ-инфраструктура Заказчика
16	Исполнитель	Компания-контрагент, выбранная для оказания услуг (выполнения работ) по результатам закупочных процедур
17	МСЭ	Межсетевой экран – программный или программно-аппаратный элемент компьютерной сети, осуществляющий контроль и фильтрацию проходящего через него сетевого трафика в соответствии с заданными правилами
18	Рабочие дни	Все дни, за исключением выходных и праздничных дней, установленных законодательством Российской Федерации

19	Систему учета обращений	Online-система поставщика ИТ-услуг, обеспечивающая регистрацию, контроль работы над обращениями и содержащая информацию о ходе решения.
20	СКЗИ	Средство криптографической защиты информации – это программа или устройство, которое шифрует документы и генерирует электронную подпись
21	СУБД	Система управления базами данных
22	СХД	Система хранения данных
23	Услуги	Услуги по проведению технических и регламентных работ по обслуживанию ИТ-инфраструктуры, описанной в Приложении №1 к настоящему Техническому заданию

РАЗДЕЛ 7. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ

Номер приложения	Наименование приложения
1	Описание ИТ-инфраструктуры
2	Описание оказываемых услуг

Приложение №1 к Техническому заданию

Приложение №1 к Техническому заданию содержит сведения, составляющие коммерческую тайну Акционерного общества «Техснабэкспорт». Выдача данного документа возможна только после подписания договора о конфиденциальности и неразглашении информации между АО «СПб «ИЗОТОП» и Участником по ниже представленной форме, а также в случае наличия у лица, получающего документы, полномочий на право действий от имени организации-Участника. Выдача документов производится по рабочим дням с 09-00 до 18-00, в пятницу с 09:00 до 16-45 (время московское) по адресу: Россия, 188663, Ленинградская обл., Всеволожский район, г. п. Кузьмолловский, ул. Заводская, д. 5.

Контактное лицо: Тубольцев Алексей Николаевич, тел. 8 (812) 960-08-81.

Форма договора о конфиденциальности и неразглашении информации

Договор о конфиденциальности и неразглашении информации

г. Москва

« ____ » _____ 2022 г.

Акционерное общество «Санкт-Петербургский «ИЗОТОП» (АО «СПб «ИЗОТОП») именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице генерального директора Безрукова Владимира Игоревича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____ (_____), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», заключили настоящий Договор (далее по тексту - Договор) о нижеследующем:

1. Предмет Договора:

1.1. В рамках настоящего Договора Сторона, получившая сведения, составляющие коммерческую тайну другой Стороны, именуется – «Принимающая сторона». Сторона, передавшая сведения, составляющие ее коммерческую тайну, именуется в дальнейшем – «Передающая сторона».

1.2. Поскольку Передающая сторона является обладателем информации, составляющей ее коммерческую тайну, а Принимающая сторона имеет намерение сотрудничать с Передающей стороной в рамках, предполагаемых к заключению и заключенных договоров, предметом настоящего Договора являются порядок, условия передачи Передающей стороной, получения и использования Принимающей стороной информации, составляющей коммерческую тайну Передающей стороны.

1.3. Информация, составляющая коммерческую тайну, фиксируется Передающей стороной на материальном носителе (в виде документа, массива данных на носителе информации для компьютеров или ином, по договоренности Сторон). На материальном носителе Передающей стороной проставляется гриф «Коммерческая тайна» с указанием полного наименования ее обладателя, места его нахождения и иных реквизитов, необходимых для идентификации носителя, что в совокупности является необходимым и достаточным условием для распространения на информацию, зафиксированную на таком носителе, условий настоящего Договора.

1.4. Содержание информации, составляющей коммерческую тайну Передающей стороны, и передаваемой Принимающей стороне в устной форме в ходе совещаний, переговоров, консультаций, рабочих встреч и т.п. (в дальнейшем именуемых «Совещание»), фиксируется в протоколе, который подписывается всеми участниками Совещания. Об обсуждении вопросов, составляющих коммерческую тайну, участники Совещания предупреждаются представителем Передающей стороны перед его началом, и ни один из участников не имеет права отказаться от подписания Протокола.

2. Передача информации, составляющей коммерческую тайну:

2.1. Право принятия решения на передачу информации, составляющей коммерческую тайну, принадлежит Передающей стороне.

2.2. Передача информации, составляющей коммерческую тайну, может осуществляться:

- устно, в соответствии с п. 1.3 Договора;
- нарочно (из рук в руки) с сопроводительным реестром, в котором фиксируется факт передачи документированной информации;
- почтовой службой или службами экспресс-доставки (DHL, UPS, TNT, Федерал Экспресс и т.д.) с обязательным уведомлением Передающей стороны о приеме информации.
- в электронном виде с использованием технических каналов передачи данных с применением средств защиты информации, отдельно согласованных Сторонами.

2.3. При передаче информации, составляющей коммерческую тайну, по каналам связи, соответствующим установленным требованиям по технической защите информации, должна обеспечиваться возможность фиксации факта передачи и содержания переданной информации.

3. Использование Информации, составляющей коммерческую тайну:

3.1. Принимающая сторона вправе использовать информацию, составляющую коммерческую тайну Передающей стороны, только для подготовки к заключению договоров и выполнения обязательств по заключенным договорам с Передающей стороной.

Ни при каких обстоятельствах Принимающая сторона не может использовать полученную ею от Передающей стороны информацию, составляющую коммерческую тайну, для деятельности, направленной на извлечение прибыли, кроме как для деятельности, указанной в настоящем Договоре и предусмотренной договорами с Передающей стороной, если это не противоречит условиям настоящего Договора.

3.2. Принимающая сторона обязуется принять все разумные и достаточные меры, чтобы не допустить несанкционированного доступа к информации, составляющей коммерческую тайну Передающей стороны, или ее передачи третьим лицам с нарушением условий настоящего Договора, а также организовать контроль за соблюдением этих мер.

3.3. Право раскрытия переданной информации, составляющей коммерческую тайну, и снятия грифа «Коммерческая тайна» с материальных носителей информации, составляющей коммерческую тайну, принадлежит исключительно Передающей стороне.

3.4. Принимающая сторона обязана в минимально короткий срок (но не более одного часа) с момента обнаружения признаков несанкционированного доступа третьих лиц к информации, составляющей коммерческую тайну Передающей стороны, уведомить об этом Передающую сторону и принять все возможные меры для уменьшения последствий несанкционированного доступа.

3.5. Передающая сторона соглашается и признает, что Принимающая сторона вправе изготавливать достаточное количество копий материальных носителей информации, составляющей коммерческую тайну, для лиц, указанных в пункте 3.6 настоящего Договора.

3.6. Принимающая сторона вправе сообщать информацию, составляющую коммерческую тайну Передающей стороны, своим работникам, имеющим непосредственное отношение к выполнению работ по договорам с Передающей стороной после подписания настоящего Договора, и в том объеме, в каком она им необходима для реализации условий договоров.

3.7. Принимающая сторона обязуется допускать к местам хранения, обработки и использования информации, составляющей коммерческую тайну, Передающую сторону.

Передающая сторона в случае выявления нарушения требований охраны конфиденциальности информации, составляющей ее коммерческую тайну, вправе запрещать или приостанавливать обработку такой информации, а также требовать немедленного возврата или уничтожения полученных носителей информации, составляющей коммерческую тайну.

Требования и указания Передающей стороны, касающиеся порядка охраны конфиденциальности информации, составляющей ее коммерческую тайну, излагаются в письменном виде, вручаются Принимающей стороне и подлежат незамедлительному исполнению.

3.8. Принимающая сторона имеет право предоставлять информацию, составляющую коммерческую тайну Передающей стороны, третьим лицам в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Принимающая сторона обязуется уведомлять Передающую сторону о каждом таком факте предоставления информации, составляющей коммерческую тайну, а также об иных событиях, приведших к получению информации, составляющей коммерческую тайну, представителями органов государственной власти, следствия и судопроизводства, в течение одного рабочего дня после наступления такого события.

Обязательства принимающей стороны по обеспечению конфиденциальности не распространяются на информацию, полученную от передающей стороны в случаях если: она была известна на законном основании Принимающей стороне до заключения настоящего Договора;

становится публично известной в результате любых действий Передающей стороны, умышленных или неумышленных, а равно бездействия Передающей стороны;

на законном основании получена Принимающей стороной от третьего лица без ограничений на их использование;

получена из общедоступных источников с указанием на эти источники;

раскрыта для неограниченного доступа третьей стороной.

3.9. В случае реорганизации или ликвидации одной из Сторон до даты прекращения действия настоящего Договора предусматривается следующий порядок охраны информации, составляющей коммерческую тайну:

а) при реорганизации:

уведомление второй Стороны о факте реорганизации;

возврат по требованию Передающей стороны или ее правопреемника информации, составляющей коммерческую тайну Передающей стороны, на всех материальных носителях Передающей стороне или ее правопреемнику;

б) при ликвидации возврат информации, составляющей коммерческую тайну, на всех носителях (в том числе изготовленных Принимающей стороной в соответствии с настоящим Договором) Передающей стороне.

3.10. Принимающая сторона обязана сохранять конфиденциальность информации, составляющей коммерческую тайну Передающей стороны, до прекращения действия режима коммерческой тайны в отношении данной информации, в том числе в период после прекращения действия настоящего Договора.

4. Ответственность Сторон:

Принимающая сторона, допустившая разглашение информации, составляющей коммерческую тайну Передающей стороны, или ее передачу (предоставление) третьим лицам с нарушением условий настоящего Договора, в том числе неумышленных, ошибочных действий или бездействия, несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и обязана возместить убытки Передающей стороны.

5. Прочие условия

5.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания и действует в течение 5 лет.

5.2. Настоящий Договор подлежит юрисдикции и толкованию в соответствии с законами Российской Федерации.

5.3. Изменение условий настоящего Договора, его расторжение и прекращение допускаются по соглашению Сторон. Любые дополнения или изменения, вносимые в настоящий Договор, рассматриваются Сторонами, оформляются дополнительным соглашением и вступают в силу с даты его подписания Сторонами, если иное не будет указано в таком дополнительном соглашении.

5.4. Любой спор, разногласие, претензия или требование, вытекающие из настоящего Договора и возникающие в связи с ним, в том числе связанные с его нарушением, заключением, изменением, прекращением или недействительностью, разрешаются путем арбитража, администрируемого Российским арбитражным центром при автономной некоммерческой организации «Российский институт современного арбитража» в соответствии с положениями Арбитражного регламента.

Стороны соглашаются, что для целей направления письменных заявлений, сообщений и иных письменных документов будут использоваться следующие адреса электронной почты:

mail@izotop.ru

_____@_____

В случае изменения указанного выше адреса электронной почты Сторона обязуется незамедлительно сообщить о таком изменении другой Стороне, а в случае, если арбитраж уже начат, также Российскому арбитражному центру при автономной некоммерческой организации «Российский институт современного арбитража». В ином случае Сторона несет все негативные последствия направления письменных заявлений, сообщений и иных письменных документов по неактуальному адресу электронной почты.

Стороны принимают на себя обязанность добровольно исполнять арбитражное решение.

Решение, вынесенное по итогам арбитража, является окончательным для Сторон и отмене не подлежит.

В случаях, предусмотренных главой 7 Регламента Российского арбитражного центра при автономной некоммерческой организации «Российский институт современного арбитража», Сторонами может быть заключено соглашение о рассмотрении спора в рамках ускоренной процедуры арбитража.

5.5. Права и обязанности по настоящему Договору не подлежат передаче третьим лицам без письменного согласия Сторон.

5.6. Принимающая Сторона может разгласить информацию, составляющую коммерческую тайну передающей стороны, после истечения срока действия настоящего Договора или его прекращения только в случае, если Передающая Сторона заранее предоставила Принимающей Стороне письменное разрешение на такое раскрытие.

5.7. В случае изменения юридического адреса, расчетного счета или обслуживающего банка Стороны обязаны в 10-дневный срок уведомить об этом друг друга.

5.8. Настоящий Договор составлен и подписан в двух экземплярах, имеющих равную силу - по одному для каждой из Сторон.

6. Адреса, реквизиты и подписи сторон

Заказчик:

АО «СПб «ИЗОТОП»

Исполнитель:

Юридический адрес: 191036, Санкт-Петербург, Невский пр., д. 107, лит. Б, пом. 2Н

Почтовый адрес (место нахождения): ул. Заводская, дом 5, г.п. Кузьмоловский, Всеволожский район, Ленинградская область, Россия, 188663, АО «СПб «ИЗОТОП»
ИНН: 7840393624, КПП: 784201001
ОКПО: 08625202

Банковские реквизиты:

В Филиале ОПЕРУ Банк ВТБ (ПАО) в г.

Санкт-Петербурге

р/сч: 40702810439000006012

к/сч: 30101810200000000704, БИК: 044030704

Тел.: +7(812) 960-0-860

E-Mail: mail@izotop.ru, infotech@izotop.ru

От Заказчика:

Генеральный директор

От Исполнителя:

В.И. Безруков
« ____ » _____ 2022 г.

« ____ » _____ 2022 г.

Описание оказываемых услуг

1. Поддержка функционирования локальной электронной почты

Услуга обеспечивает пользователям Заказчика возможность обмена почтовыми сообщениями с внутренними и внешними адресатами.

Услуга включает создание ящика электронной почты и групп рассылок, предоставление доступа к уже существующему почтовому ящику, снижение количества нежелательной почты путем проверки и фильтрации всех входящих сообщений, административную и техническую поддержку, устранение сбоев в работе и оказание консультаций пользователям, обновление программного обеспечения, а также внесение изменений в конфигурации системы электронной почты, по утвержденным заданиям Заказчика, согласованным с Исполнителем.

Состав услуг по поддержке локальной электронной почты:

1) Восстановление работоспособности:

- Анализ и диагностика сбоев или неисправностей почтового сервиса: принятие решение о предоставлении услуги по «аварийному варианту» на существующей ИТ-инфраструктуре (Заказчика или филиала), если оценочное время восстановления услуги превышает время переключения на «аварийный вариант», нет средств для ремонта и т.п.
- Реализация восстановления почтового сервиса, включая «аварийный вариант»: использование других единиц оборудования, переконфигурация серверного ПО на время восстановления отказавшей системы (при необходимости обеспечения непрерывности предоставления ИТ-услуги при аварийных ситуациях)
- Детальный анализ и диагностика повторяющихся сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой почтового сервиса по статистическим данным за определенный период.
- Взаимодействие с поставщиком технической поддержки/вендором (если Заказчиком заключено соответствующее соглашение с вендором): открытие сервисного случая, сбор и отправка логов/дампов, выполнение предлагаемых действий/операций, контроль решения инцидентов поставщиком в рамках предоставляемой им технической поддержки.
- Закрытие решения после восстановления работоспособности системы электронной почты, внесение изменения в документацию на систему, предоставленную заказчиком, передача Заказчику документации с внесёнными изменениями.

2) Консультации

- Консультация пользователя по работе системы электронной почты: прием/отправка сообщений, работа с адресной книгой, совместная работа с файлами, размещенными на почтовом сервере, работа на мобильном устройстве и в удаленном доступе, настройки автоответа

3) Работа по запросам на изменение

- Создание/удаление/изменение персонального/общего почтового ящика
- Создание/изменение состава/удаление группы рассылки
- Создание/удаление/изменение почтового контакта
- Создание/удаление общего календаря
- Изменение квот на объём ящика электронной почты
- Изменение атрибутов получателя, группы рассылки, и других объектов почтовой системы
- Установка лимитов на использование почтового ящика пользователя;
- Смена пароля для доступа к электронной почте учетной записи пользователя;
- Делегирование прав на почтовый ящик, группу рассылки, контакт, по запросу владельца почтового ящика, группы рассылки, контакта.
- Создание общей папки в почтовой системе
- Управление общей папкой в почтовой системе

- Настройка пересылки сообщений на другой почтовый ящик
 - Добавление/удаление адреса электронной почты в «черные/белые списки»
 - Проверка входящих сообщений за период с фильтрацией нежелательной почты
 - Создание/изменение политики подключения учетной записи контакта
- 4) Регламентные работы
- Разработка и поддержание в актуальном состоянии (сопровождение) плана/графика регламентных работ программного обеспечения, согласование с Заказчиком;
 - Определение (корректировка) состава регламентных работ, актуализация временных затрат на их выполнение;
 - Согласование времени проведения регламентных работ, оповещение о предстоящих регламентных работах (телефонограммой/рассылкой сообщений электронной почты и т.д.);
 - Контроль сообщений системы мониторинга
 - Контроль размера почтовых баз данных;
 - Контроль очереди отправки сообщений;
 - Контроль фрагментации баз данных;
 - Контроль фрагментации логических дисков;
 - Контроль своевременности установки критических обновлений
 - Актуализация адресной книги и групп рассылки, на основании кадровых изменений Заказчика, предоставляемых Заказчиком.
 - Корректировка рабочей документации, внесение изменений в КЕ
 - Установка обновлений серверного ПО электронной почты (см. ограничения в п.3.2)
 - Диагностика и анализ недоступности системы электронной почты за определенный период времени.
- 5) Установка/удаление ПО (в соответствии с технической документацией на систему электронной почты)
- Проверка существующей конфигурации ИТ-инфраструктуры на соответствие технической документации, предоставляемой заказчиком.
 - Получение и проверка дистрибутивов ПО электронной почты, предоставляемых заказчиком.
 - Установка/удаление дополнительных программных компонентов ПО к операционной системе (при необходимости)
 - Установка/удаление серверной части ПО электронной почты на/с операционную систему (ОС)
 - Настройка узла электронной почты в ЛВС Заказчика, на основании документов, утвержденных Заказчиком.
 - Тестирование установленного узла электронной почты
 - Установка прикладных обновлений на узел электронной почты
 - Внесение изменений в рабочую документацию (КЕ), предоставляемую заказчиком.
 - Подключение к системе мониторинга сервиса (при её наличии у Заказчика и совместимости систем) /настройка встроенной системы мониторинга почтовой системы
 - Оценка состояния системы электронной почты в комплексе используемой ИТ-инфраструктуры для обеспечения функционирования системы электронной почты, подготовка предложений Заказчику по обеспечению жизненного цикла системы электронной почты.
 - Подготовка рекомендаций на обновление и модернизацию ПО электронной почты, по его запросу или для обеспечения жизненного цикла системы электронной почты.
- 2. Поддержка функционирования ИТ-средств для организации сетевых файловых папок персонального и общего доступа**

Услуга обеспечивает пользователям возможность хранения личных и общих документов в электронном виде на сетевых файловых ресурсах, обеспечивает поддержку работоспособности прикладного программного обеспечения на базе программного обеспечения:

- Microsoft Windows Server 2008R2;
- Microsoft Windows Server 2012R2.

Услуга включает создание общих и личных папок на сетевом ресурсе, предоставление доступа к уже существующим папкам, обеспечение конфиденциальности на основе списков доступа, резервного копирования согласно графику и возможности восстановления информации.

В рамках предоставления ИТ-услуги Исполнитель осуществляет выполнение следующего перечня основных операций и работ:

- Создание, удаление, изменение папок, изменение квот
- Делегирование прав на папки и файлы
- Восстановление удаленных объектов, папок и файлов
- Анализ и диагностика сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой программного обеспечения
- Устранение сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой программного обеспечения
- Подготовка изменений программного обеспечения
- Выполнение работ по Изменению конфигурации программного обеспечения
- Выполнение работ по тестированию изменений конфигурации программного обеспечения
- Выполнение работ по восстановлению исходного состояния конфигурации программного обеспечения
- Определение состава регламентных работ для обслуживания программного обеспечения
- Определение временных затрат по выполнению состава регламентных работ по обслуживанию программного обеспечения
- Формирование и утверждение плана по обслуживанию программного обеспечения
- Выполнение установленного списка регламентных работ по программному обеспечению в соответствии с планом:
- Просмотр и анализ сообщений журналов
- Установка программных обновлений
- Периодический перезапуск
- Функциональная диагностика
- Расследование и диагностика массовых сбоев и неисправностей программного обеспечения
- Описание не устранённых неисправностей и временных (обходных) решений
- Выполнение работ по разрешению проблем с программным обеспечением
- Планирование управление и мониторинг доступности ресурсов программного обеспечения
- Обеспечение выполнения требований и стандартов по защите данных при эксплуатации программного обеспечения
- Добавление, удаление разграничение прав доступа к программному обеспечению.
- Исполнение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работ по услуге.

3. Поддержка доступа к сети Интернет

Услуга обеспечивает пользователей Заказчика возможностью доступа к сети Интернет.

В рамках предоставления услуги Исполнитель поддерживает доступ пользователей Заказчика к сети Интернет, осуществляет контент-анализ и фильтрацию трафика, а также управление правами доступа к интернет ресурсам в соответствии с внутренними политиками Заказчика и Госкорпорации «Росатом».

В рамках предоставления ИТ-услуги Исполнитель осуществляет выполнение следующего перечня основных операций и работ:

- Устранение возникающих инцидентов, проблем и выполнение работ по стандартным запросам.
- Мероприятия, связанные с управлением доступом, такие как управление учётными записями, управление паролями, создание политик доступа.
- Взаимодействие с провайдерами услуг и контроль решения инцидентов возникающих в предоставляемых ими услугах.
- Осуществление работ, связанных с обеспечением непрерывности и восстановлением исходного состояния элементов ИТ-услуги в случае отказов и поломок .
- Осуществление мониторинга доступности для своевременного предотвращения и решения инцидентов.
- Исполнение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работ по услуге.

4. Поддержка функционирования локальной системы Клиент-банк

В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить в объеме стабильное функционирование системы Клиент-банк на рабочем месте пользователя в установленный период доступности, а также своевременную поддержку пользователей данной системы:

- Диагностика и устранение возникающих инцидентов и проблем в рамках поступающих обращений;
- Консультирование пользователей по работе в ИТ-системе в объеме реализованных бизнес-процессов;
- Тестирование обновлений ИТ-системы, выпускаемых соответствующим банком;
- Подготовка учебных материалов и статей знаний по часто задаваемым вопросам и публикация их для общего доступа.
- Развертывание системы на рабочем месте пользователя
- Обновление программного обеспечения ИТ-системы на рабочем месте пользователя;
- Мониторинг интеграционных сценариев в рамках поддерживаемых бизнес-процессов;
- Диагностика и устранение возникающих инцидентов и проблем в части передачи данных через интеграционную шину в рамках поступающих обращений.

5. Поддержка функционирования локальных информационных систем

Услуга обеспечивает поддержку локальных информационных систем в объеме реализованных функциональных направлений и бизнес-функции Заказчика:

- Выполнение работ по стандартным запросам;
- Выполнение мероприятий, связанных с управлением доступом, таких как управление учётными записями, управление паролями, управление ролями и полномочиями в системе на основании согласованных и направленных в адрес Исполнителя листов исполнения (ЛИ);
- Выполнение работ в рамках сопровождения текущих настроек системы;
- Осуществление работ, связанных с обеспечением непрерывности предоставления услуги и восстановлением исходного состояния системы в случае отказов и поломок информационной системы;
- Подготовка расписания и выполнение регламентных работ, связанных с обслуживанием информационной системы;
- Осуществления мониторинга доступности информационной системы для своевременного предотвращения и решения инцидентов;
- Исполнение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работ по услуге;

- Подготовка учебных материалов и статей знаний по часто задаваемым вопросам и публикация их для общего доступа;
- Консультирование пользователей информационной системы в объеме реализованных функциональных направлений и бизнес-функций по вопросам технического сопровождения.
- Выполнение комплекса работ, связанных с обновлением программного обеспечения информационной системы в объеме реализованных функциональных направлений и бизнес-функций, в том числе обновление информационно-справочных баз данных систем Заказчика.

6. Поддержка функционирования серверного оборудования

Услуга обеспечивает поддержку функционирования и администрирования серверного оборудования Заказчика.

Услуга включает выполнение стандартных запросов, регламентных работ, устранение неисправностей, обеспечение функционирования серверного оборудования, решение вопросов, связанных с доступом, изменение конфигурации серверного оборудования, обновление программного обеспечения, а также подготовка учебных материалов и ответов на часто задаваемые вопросы, связанные с серверным оборудованием Заказчика:

- Устранение возникающих инцидентов, проблем и выполнение работ по стандартным запросам, связанных с работой серверного оборудования;
- Анализ и диагностика сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой серверного оборудования;
- Подготовка изменений, выполнение работ по Изменению, тестированию изменений серверного оборудования;
- Выполнение работ по восстановлению исходного состояния серверного оборудования; Монтаж оборудования и подключение к существующим сетям LAN, SAN, а также к электропитанию;
- Взаимодействие с поставщиками оборудования и контроль решения инцидентов в рамках предоставляемой ими поддержки;
- Подготовка расписания и выполнение регламентных работ по серверному оборудованию:
 - Определение состава регламентных работ для обслуживания серверного оборудования;
 - Определение временных затрат по выполнению состава регламентных работ по обслуживанию серверного оборудования;
 - Формирование и утверждение плана по обслуживанию серверного оборудования;
 - Просмотр и анализ сообщений системного журнала;
 - Установка программных обновлений, патчей;
 - Периодический перезапуск;
 - Функциональная диагностика;
- Ввод в эксплуатацию и мероприятия по выводу из эксплуатации элементов ИТ-инфраструктуры:
 - Установка и настройка серверного оборудования;
 - Проведение функционального тестирования серверного оборудования;
 - Удаление серверного оборудования из продуктивной среды;
 - Выполнение работ по выводу из эксплуатации;
- Планирование управления и мониторинг доступности ресурсов серверного оборудования;
- Расследование и диагностика массовых сбоев и неисправностей серверного оборудования;
- Описание не устраненных неисправностей и временных (обходных) решений;
- Управление доступом к серверному оборудованию (добавление, удаление, блокировка учетных записей/разграничение прав доступа к серверному оборудованию).

7. Поддержка инфраструктурных сервисов

Услуга обеспечивает поддержку работоспособности инфраструктурных сервисов Заказчика:

- 1) Поддержка работоспособности серверных операционных систем семейства Microsoft Windows Server, включая предоставление прав доступа средствами операционной системы, устранение сбоев в работе и техническое обслуживание.
- 2) Поддержка работоспособности систем виртуализации на базе гипервизоров Microsoft Hyper-V, VMware ESXi, включая базовые операции с виртуальными машинами, предоставление статистики по производительности виртуальных машин, предоставление прав доступа к консолям управления виртуальных машин, устранение сбоев в работе и техническое обслуживание.
- 3) Поддержка работоспособности прокси-серверов и межсетевых экранов на базе программного обеспечения Microsoft Forefront Threat Management Gateway (MS TMG), включая контроль интернет трафика при доступе пользователей в Интернет, выгрузку отчетов по доступу пользователей в Интернет, устранение сбоев в работе и техническое обслуживание.
- 4) Поддержка работоспособности систем управления конфигурациями на базе программного обеспечения Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), включая управление обновлениями, конфигурациями, устранение сбоев в работе и техническое обслуживание.
- 5) Обеспечение поддержки работоспособности системы мониторинга на базе программного обеспечения Microsoft System Center Operations Manager (SCOM), включая постановку ресурсов на мониторинг, устранение сбоев в работе системы мониторинга и техническое обслуживание.

В рамках предоставления Услуги выполняются следующие виды работ:

- Работы по виртуализации:
 - Экспорт виртуальной машины
 - Импорт виртуальной машины
 - Создание шаблона виртуальной машины
 - Запуск, остановка, перезагрузка, смена vlanID.
 - Предоставление статистики производительности по работе виртуальной машины
 - Предоставление доступа, отключение доступа, изменение прав доступа, делегирование прав доступа
 - Перемещение виртуальных машин между СХД, между кластерами, между независимыми узлами
- Работы на прокси-серверах\серверах публикации TMG\UAG:
 - Создание\изменение разрешающих\запрещающих правил на прокси серверах
 - Создание\изменение\удаление публикаций приложений
- Работы по мониторингу:
 - Добавление, удаление разграничение прав доступа к программному обеспечению.
 - Установка агента
 - Настройка правил мониторинга
 - Настройка правил оповещений
 - Настройка параметров мониторинга
 - Функциональная диагностика
 - Перевод объектов мониторинга в режим обслуживания
 - Настройка доступа к информации по объектам мониторинга
 - Настройка оповещений по заданным объектам мониторинга
 - Формирование отчетов о производительности
 - Формирование других отчетов
- Работы по управлению конфигурациями:
 - Формирование пакетных обновлений для АРМ и Серверов
 - Установка пакетных обновлений на АРМ и Серверы

- Контроль установки обновлений АРМ и Серверов
- Тестирование критических обновлений операционной системы Windows
- Установка критических обновлений операционной системы Windows
- Исполнение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работ по услуге
- Централизованное изменение параметров АРМ и Серверов
- Формирование отчетов
- Общие работы:
 - Анализ и диагностика сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой инфраструктурных сервисов
 - Устранение сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой инфраструктурных сервисов
 - Подготовка работ по внесению изменений в инфраструктурные сервисы
 - Выполнение работ по внесению изменений в инфраструктурные сервисы
 - Выполнение работ по восстановлению исходного состояния инфраструктурных сервисов из резервных копий
 - Определение состава регламентных работ по обслуживанию инфраструктурных сервисов
 - Формирование и утверждение плана по обслуживанию инфраструктурных сервисов
 - Выполнение регламентных работ по обслуживанию инфраструктурных сервисов в соответствии с планом:
 - Установка программных обновлений
 - Периодический перезапуск
 - Добавление\удаление\блокировка локальных учетных записей, разграничение прав доступа к инфраструктурным сервисам
 - Сброс/смена паролей локальных учетных записей для доступа к инфраструктурным сервисам

8. Поддержка функционирования сетевого оборудования

Услуга обеспечивает поддержку непрерывности функционирования инфраструктуры локальной вычислительной сети (сетевого активного оборудования) Заказчика.

Услуга включает выполнение стандартных запросов, регламентных работ, устранение неисправностей, обеспечение непрерывности и безопасности функционирования сетевого оборудования, осуществление контроля за конфигурациями, обновление программного обеспечения.

В рамках предоставления Услуги выполняются следующие виды работ:

- Оказание консультаций
 - Оценка состояния активного сетевого оборудования и ПО, подготовка рекомендаций по их приобретению (в том числе спецификаций), замене и выводу из эксплуатации, оптимизации использования (обеспечение жизненного цикла);
 - Подготовка статей знаний по активному сетевому оборудованию;
 - Инвентаризация и учет сетевого оборудования, подготовка документов по технической инвентаризации;
 - Управление запасными частями (в случае их предоставления);
 - Подготовка детализированных отчетов по состоянию сетевого оборудования и сети в целом;
 - Управление IP адресным пространством. Выделение и учет IP адресов и подсетей.
- Обнаружение проблем и восстановление работоспособности
 - Мониторинг состояния ключевых параметров функционирования сетевого оборудования. Создание порогов срабатывания по событиям.

- Обнаружение, диагностика и устранение сбоев или неисправностей активного сетевого оборудования;
- Предоставление услуги по «аварийному варианту», если оценочное время восстановления превышает приемлемое Заказчиком.
- Восстановление штатного функционирования активного сетевого оборудования, в том числе за счет использования других единиц оборудования.
- Диагностика и анализ массовых/типовых сбоев и неисправностей активного сетевого оборудования за определенный период времени.
- Взаимодействие с поставщиком технической поддержки (в случае ее наличия): открытие сервисных заявок, сбор и отправка системной информации, отправка и получение запчастей, выполнение предлагаемых действий/операций, контроль решения инцидентов в рамках предоставляемой ТП.
- Замена неисправной компоненты/узла активного сетевого оборудования (полученного в рамках поддержки или предоставленного Заказчиком из состава ЗИП) с последующим тестированием.
- Тестирование и восстановление после сбоя сетевого оборудования
- Внесение изменений в эксплуатационную документацию и КЕ;
- Закрытие временной схемы после внесения изменения в документацию
- Регламентные работы
 - Разработка и сопровождение плана/графиков ППР, согласование их с Заказчиком;
 - Определение (корректировка) состава регламентных работ, актуализация временных затрат на выполнение;
 - Согласование времени проведения, оповещение о предстоящих регламентных работах;
 - Резервное копирование конфигураций активного сетевого оборудования;
 - Контроль сообщений системы мониторинга (при её наличии). Просмотр системных событий сетевого оборудования. Анализ загрузки оборудования и каналов связи.
 - Визуальный осмотр оборудования, соединений интерфейсных и силовых кабелей, индикации оборудования (При наличии возможности).
 - Обновление firmware (IOS) активного сетевого оборудования, в том числе контроль матрицы совместимости и наличия известных проблем (bug list);
 - Проверка механизмов отказоустойчивости оборудования и каналов связи;
 - Проверка конфигураций, в том числе на соответствие политикам ИБ.
 - Корректировка рабочей документации, внесение изменений в КЕ;
 - Отключение оборудования, демонтаж, разборка и чистка от пыли, визуальный контроль состояния электронных компонентов;
- Работы по стандартным запросам
 - Настройка типовых параметров порта сетевого оборудования для подключения АРМ (в т.ч. принтер, сервер, телефон и т.п).
 - Коммутация информационной розетки на рабочем месте на порт активного сетевого оборудования.
 - Создание политик доступа
 - Настройка рассылки сообщений (e-mail notification)
- Ввод в эксплуатацию (вывод из эксплуатации) активного сетевого оборудования
 - Разработка технического решения на ввод/вывод активного сетевого в/из эксплуатации.
 - Предварительная настройка оборудования или проверка конфигурации на соответствие документации.
 - Установка дополнительных компонентов (Memory/SFP/PSU/Controller/Module) при необходимости доукомплектации
 - Установка/демонтаж сетевого оборудования в шкаф
 - Подключение/отключение к сетям электропитания, СКС, ВОЛС
 - Тестирование оборудования на аппаратном уровне

- Обновление версий Firmware
- Внесение изменений в рабочую документацию (КЕ)
- Подключение оборудования к системе мониторинга (при её наличии) и постановка функционала на контроль. Настройка параметров Netflow, SNMP.
- Конфигурирование параметров системного логирования событий (Syslog)
- Конфигурирование единых политик авторизации аутентификации и учета (AAA) и подключение к системе контроля доступа (при ее наличии)
- Администрирование маршрутизаторов:
 - Настройка физических параметров интерфейсов
 - Настройка параметров интерфейсов уровня 2/3 OSI
 - Настройка протоколов и политик маршрутизации (RIP, OSPF, BGP, PBR)
 - Создание и поддержка виртуальных таблиц маршрутизации (VRF)
 - Настройка механизмов и параметров качества обслуживания QoS
 - Настройка параметров выдачи IP адресов (DHCP)
 - Настройка параметров синхронизации времени (NTP)
 - Настройка механизмов выбора шлюза по умолчанию (HSRP, VRRP)
 - Настройка сервиса многоадресной рассылки (Multicasting)
 - Настройка параметров отказоустойчивости (VSS, SSO, VPC)
 - Обеспечение взаимодействия и маршрутизации трафика с внешними сетями и операторами связи
- Администрирование коммутаторов:
 - Настройка физических параметров портов (дуплекс, скорость, протокол)
 - Настройка параметров виртуальной локальной сети IEEE 802.1q (VLAN)
 - Настройка параметров информационной безопасности (port guard, filters, 802.1x)
 - Настройка параметров защиты от петель (Spanning tree)
 - Настройка параметров группировки портов Etherchannel
- Администрирование межсетевых экранов:
 - Настройка правил контроля межсетевого взаимодействия
 - Настройка правил трансляции IP адресов
 - Сегментация и конфигурирование зон безопасности, обеспечение маршрутизации трафика между ними.
 - Настройка инспекций и механизмов детектирования
 - Создание виртуальных контекстов
 - Сбор, анализ и предоставление статистики по межсетевому взаимодействию
- Администрирование систем криптозащиты (VPN серверы):
 - Организация и поддержка VPN туннелей
 - Управление механизмом аутентификации
 - Управление ключевой информацией
 - Управление политиками информационной безопасности и разграничения доступа
- Администрирование точек беспроводного доступа:
 - Настройка радиопараметров
 - Настройка параметров SSID
 - Настройка параметров авторизации

9. Поддержка функционирования службы каталога и встроенных сетевых сервисов

В рамках предоставления услуги обеспечивается поддержка функционирования и администрирование системного программного обеспечения (СПО) в центре обработки данных (ЦОД):

- служба каталога;
- службы DNS;

- службы DHCP;

Услуга включает контроль функционирования системного программного обеспечения, осуществление контроля за конфигурацией и настройками системного программного обеспечения, обновление системного программного обеспечения.

В рамках предоставления Услуги выполняются следующие виды работ:

- Устранение возникающих инцидентов, проблем и выполнение работ по стандартным запросам.
- Создание, удаление, изменение организационных единиц
- Создание, удаление, изменение групповых политик
- Создание, удаление, изменение учетных записей специального назначения
- Создание, удаление, изменение сервисных учетных записей
- Создание, удаление, изменение, блокирование, разблокирование, включение, отключение, включение в группы, исключение из групп учетных записей пользователей
- Делегирование прав на объекты
- Установка программного обеспечения средствами групповых политик
- Централизованное внесение изменения в параметры АРМ и Серверов средствами групповых политик
- Создание, удаление, изменение сайтов межсайтовых связей, стоимостей, типов соединений
- Создание, удаление, изменение доверительных отношений
- Создание объектов в схеме
- Расширение схемы
- Восстановление удаленных объектов
- Настройка правил репликации
- Назначение, изменение, сброс пароля для учетных записей.
- Изменение атрибутов пользователей, групп, организационных единиц и других объектов службы каталогов
- Поддержка конфигурации службы каталога в соответствии с политикой именования AD
- Настройка разрешения имен
- Настройка выдачи динамических ip-адресов
- Мероприятия, связанные с управлением доступом, такие как управление учётными записями, управление паролями, создание политик доступа.
- Взаимодействие с провайдерами услуг и контроль решения инцидентов, возникающих в предоставляемых ими услугах.
- Осуществление работ, связанных с обеспечением непрерывности и восстановлением исходного состояния элементов ИТ-инфраструктуры ИТ-услуги в случае отказов и поломок.
- Подготовка расписания и выполнение регламентных работ, связанных с обслуживанием элементов ИТ-инфраструктуры оказания ИТ-услуги.
- Выполнение комплекса работ, связанных с установкой обновлений, выпускаемых производителями программного и аппаратного обеспечения.
- Осуществление мониторинга доступности для своевременного предотвращения и решения инцидентов.
- Исполнение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работ по услуге.

10. Поддержка функционирования систем резервного копирования данных

Услуга обеспечивает администрирование программно-аппаратного комплекса системы резервного копирования (СРК) данных Заказчика, а также выполнение резервного копирования, архивирования и восстановления данных бизнес-приложений.

В рамках предоставления Услуги выполняются следующие виды работ:

- Подключение к системе резервного копирования серверов автоматизированных информационных систем;
- Подготовка и оптимизация расписаний для выполнения планового резервного копирования архивирования и восстановления данных бизнес приложений Заказчика;
- Выполнение внепланового резервного копирования, архивирования и восстановления данных бизнес-приложений Заказчика;
- Отключение от системы резервного копирования серверов автоматизированных информационных систем Заказчика;
- Устранение неисправностей на компонентах системы резервного копирования;
- Выполнение регламентных работ, рекомендованных производителем компонентов системы резервного копирования;
- Мониторинг состояния компонентов системы резервного копирования;
- Управление имеющимися аппаратными мощностями системы резервного копирования;
- Управление имеющимися лицензиями системы резервного копирования;
- Управление конфигурацией системы резервного копирования;
- Обновление программного обеспечения компонентов системы резервного копирования;
- Исполнение политик и стандартов информационной безопасности в рамках выполнения работ на компонентах системы резервного копирования;
- Подготовка и реализация технических решений в рамках процесса управления изменениями в ИТ-инфраструктуре Заказчика в части компонентов системы резервного копирования;
- Подготовка учебных материалов и статей по часто задаваемым вопросам и публикация их для общего доступа;
- Разработка рекомендаций по развитию компонентов системы резервного копирования;
- Предоставление отчетности по основным параметрам системы резервного копирования: количество серверов, подключенных к системе резервного копирования, количество плановых заданий выполняемых на системе резервного копирования, статус выполнения заданий.

11. Поддержка функционирования систем хранения данных

Услуга обеспечивает поддержку функционирования и администрирования систем хранения данных Заказчика.

Услуга включает выполнение стандартных запросов, регламентных работ, устранение неисправностей, обеспечение функционирования систем хранения данных, мониторинг систем хранения данных, решение вопросов, связанных с доступом, изменение конфигурации систем хранения данных, обновление программного обеспечения, а также подготовка учебных материалов и ответов на часто задаваемые вопросы, связанные с системами хранения данных Заказчика.

В рамках предоставления Услуги выполняются следующие виды работ:

- Устранение возникающих инцидентов, проблем и выполнение работ по стандартным запросам, связанных с работой систем хранения данных;
- Анализ и диагностика сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой систем хранения данных;
- Подготовка изменений, выполнение работ по изменению, тестированию изменений систем хранения данных;
- Выполнение работ по восстановлению исходного состояния систем хранения данных;
- Монтаж оборудования и подключение к существующим сетям LAN, SAN, а также к электропитанию;
- Взаимодействие с поставщиками оборудования и контроль решения инцидентов в рамках предоставляемой ими поддержки;
- Подготовка расписания и выполнение регламентных работ по системам хранения данных:

- Определение состава регламентных работ для обслуживания систем хранения данных;
- Определение временных затрат по выполнению регламентных работ по обслуживанию систем хранения данных;
- Формирование и утверждение плана по обслуживанию систем хранения данных;
- Просмотр и анализ сообщений системного журнала;
- Установка программных обновлений, патчей;
- Периодический перезапуск;
- Функциональная диагностика;
- Ввод в эксплуатацию и мероприятия по выводу из эксплуатации элементов ИТ-инфраструктуры:
 - Установка и настройка систем хранения данных;
 - Проведение функционального тестирования систем хранения данных;
 - Удаление систем хранения данных из продуктивной среды;
 - Выполнение работ по выводу из эксплуатации;
- Планирование управления и мониторинг доступности ресурсов систем хранения данных;
- Расследование и диагностика массовых сбоев и неисправностей систем хранения данных;
- Описание не устраненных неисправностей и временных (обходных) решений;
- Управление доступом к системам хранения данных (добавление, удаление, блокировка учетных записей/разграничение прав доступа к системам хранения данных).

12. Поддержка локальной службы объединенных коммуникаций на базе MS Skype for Business Server

Услуга предоставляет пользователям возможность обмена сообщениями электронной почты с внутренними и внешними адресатами, обеспечивает поддержку работоспособности прикладного программного обеспечения на базе Microsoft Skype for business 2015.

В рамках предоставления ИТ-услуги Исполнитель осуществляет выполнение следующего перечня основных операций и работ:

- Создание, удаление, sip-объектов,
- Создание, удаление, изменение правил нумерации
- Создание, удаление, изменение контактов
- Делегирование прав на почтовые ящики, группы рассылки, контакты
- Восстановление удаленных объектов, писем, почтовых ящиков, контактов
- Изменение атрибутов получателей, групп рассылки, и других объектов sip системы
- Создание переговорных комнат
- Анализ и диагностика сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой программного обеспечения
- Устранение сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой программного обеспечения
- Подготовка изменений программного обеспечения
- Выполнение работ по изменению конфигурации программного обеспечения
- Выполнение работ по тестированию изменений конфигурации программного обеспечения
- Выполнение работ по восстановлению исходного состояния конфигурации программного обеспечения
- Определение состава регламентных работ для обслуживания программного обеспечения
- Определение временных затрат по выполнению состава регламентных работ по обслуживанию программного обеспечения
- Формирование и утверждение плана по обслуживанию программного обеспечения
- Выполнение установленного списка регламентных работ по программному обеспечению в соответствии с планом:
- Просмотр и анализ сообщений журналов

- Установка программных обновлений
- Периодический перезапуск
- Функциональная диагностика
- Расследование и диагностика массовых сбоев и неисправностей программного обеспечения
- Описание не устранённых неисправностей и временных (обходных) решений
- Выполнение работ по разрешению проблем с программным обеспечением
- Планирование, управление и мониторинг доступности ресурсов программного обеспечения
- Обеспечение выполнения требований и стандартов по защите данных при эксплуатации программного обеспечения
- Добавление, удаление, разграничение прав доступа к программному обеспечению.

13. Поддержка среды виртуализации вычислительных ресурсов

Поддержка работоспособности систем виртуализации на базе гипервизоров Microsoft Hyper-V, VMware ESXi, включая базовые операции с виртуальными машинами, предоставление статистики по производительности виртуальных машин, предоставление прав доступа к консолям управления виртуальных машин, устранение сбоев в работе и техническое обслуживание.

- Создание виртуальной машины
- Управление ресурсами виртуальных машин
- Экспорт виртуальной машины
- Импорт виртуальной машины
- Создание/обновление шаблона виртуальной машины
- Запуск, остановка, перезагрузка, смена vlanID.
- Предоставление статистики производительности по работе виртуальной машины
- Предоставление доступа, отключение доступа, изменение прав доступа, делегирование прав доступа
- Перемещение виртуальных машин между СХД, между кластерами, между независимыми узлами
- Установка/обновление и настройка гипервизоров
- Создание/настройка и конфигурирование VSAN кластеров
- Создание/настройка и управление Datastores
- Создание/настройка и управление виртуальными коммутаторами и порт-группами

Общие работы:

- Анализ и диагностика сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой инфраструктуры виртуализации
- Устранение сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой инфраструктуры виртуализации
- Подготовка работ по внесению изменений в инфраструктуру виртуализации
- Выполнение работ по внесению изменений в инфраструктуру виртуализации
- Выполнение работ по восстановлению виртуальных машин из резервных копий
- Определение состава регламентных работ по обслуживанию инфраструктуры виртуализации
- Формирование и утверждение плана по обслуживанию инфраструктуры виртуализации
- Выполнение регламентных работ по обслуживанию инфраструктуры виртуализации в соответствии с планом

14. Поддержка инфраструктуры виртуальных рабочих мест

Услуга обеспечивает поддержку работоспособности инфраструктурных сервисов Заказчика: Поддержка работоспособности пользовательских операционных систем семейства Microsoft Windows 7 и выше, включая предоставление прав доступа средствами операционной системы, устранение сбоев в работе и техническое обслуживание.

Поддержка работоспособности систем виртуализации на базе гипервизоров VM Ware Horizon 7.0 и выше, включая базовые операции с виртуальными машинами, предоставление статистики по производительности виртуальных машин, предоставление прав доступа к консолям управления виртуальных машин, устранение сбоев в работе и техническое обслуживание.

В рамках предоставления Услуги выполняются следующие виды работ:

- Работы по виртуализации:
 - Создание шаблона виртуальной машины («золотой образ»)
 - Экспорт виртуальной машины
 - Импорт виртуальной машины
 - Клонирование виртуальной машины
 - Запуск, остановка, перезагрузка, смена vlanID.
 - Предоставление статистики производительности по работе виртуальной машины
 - Предоставление доступа, отключение доступа, изменение прав доступа, делегирование прав доступа
 - Перемещение виртуальных машин между СХД, между кластерами, между независимыми узлами
- Работы по мониторингу:
 - Добавление, удаление разграничение прав доступа к программному обеспечению.
 - Установка агента
 - Настройка правил мониторинга
 - Настройка правил оповещений
 - Настройка параметров мониторинга
 - Функциональная диагностика
 - Перевод объектов мониторинга в режим обслуживания
 - Настройка доступа к информации по объектам мониторинга
 - Настройка оповещений по заданным объектам мониторинга
 - Формирование отчетов о производительности
 - Формирование других отчетов
- Работы по управлению конфигурациями:
 - Формирование пакетных обновлений для АРМ
 - Установка пакетных обновлений на АРМ
 - Контроль установки обновлений АРМ
 - Тестирование критических обновлений операционной системы Windows
 - Установка критических обновлений операционной системы Windows
 - Исполнение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работ по услуге
 - Централизованное изменение параметров АРМ и Серверов
 - Формирование отчетов
- Общие работы:
 - Анализ и диагностика сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой инфраструктурных сервисов
 - Устранение сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой инфраструктурных сервисов
 - Подготовка работ по внесению изменений в инфраструктурные сервисы
 - Выполнение работ по внесению изменений в инфраструктурные сервисы
 - Выполнение работ по восстановлению исходного состояния инфраструктурных сервисов из резервных копий
 - Определение состава регламентных работ по обслуживанию инфраструктурных сервисов
 - Формирование и утверждение плана по обслуживанию инфраструктурных сервисов

- Выполнение регламентных работ по обслуживанию инфраструктурных сервисов в соответствии с планом:
- Установка программных обновлений
- Периодический перезапуск
- Добавление\удаление\блокировка локальных учетных записей, разграничение прав доступа к инфраструктурным сервисам
- Сброс/смена паролей локальных учетных записей для доступа к инфраструктурным сервисам

15. Поддержка терминального доступа к информационным системам компании

Поддержка работоспособности систем терминального доступа на базе Windows Remote Desktop Services, включая создание и конфигурирование терминальных серверов, сервиса лицензирования терминальных серверов, установку, настройку и публикацию приложений на терминальных серверах и предоставление к ним доступа, устранение сбоев в работе и техническое обслуживание.

- Создание и настройка терминальных серверов
 - Объединение терминальных серверов в терминальные фермы
- Создание и настройка сервиса лицензирования терминальных серверов
 - Установка/настройка и публикация приложений на терминальных серверах
- Предоставление доступа к приложениям на терминальных серверах

Общие работы:

- Анализ и диагностика сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой систем терминального доступа
- Устранение сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой систем терминального доступа
- Подготовка работ по внесению изменений в системы терминального доступа
- Выполнение работ по внесению изменений в системы терминального доступа
- Выполнение работ по восстановлению систем терминального доступа из резервных копий
- Определение состава регламентных работ по обслуживанию систем терминального доступа
- Формирование и утверждение плана по обслуживанию систем терминального доступа
- Выполнение регламентных работ по обслуживанию систем терминального доступа в соответствии с планом

16. Поддержка исполнения задач по проектной деятельности в части, касающейся ИТ

Иные работы, связанные с работоспособностью действующей инфраструктуры.

Главный специалист

группы информационных технологий

А.Н. Тубольцев