**Техническое задание на предоставление услуг по обслуживанию ИТ-инфраструктуры ЗАО "РН-Кыргызнефтепродукт"**

1. Общее описание инфраструктуры

Перечень объектов обслуживания:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Объект | Местоположение | Предмет обслуживания |
| Офис в г. Бишкек | г.Бишкек, пр. Эркиндик, 30/1 | Сервера, ПК, оргтехника |
| Рабочие места на Нефтебазе в с.Ак-Суу | С.Ак-Суу, промзона | ПК, оргтехника |
| АЗС №1 | г.Бишкек, ул. Елебесова 316/2 | ПК, оргтехника |
| АЗС №2 | г.Бишкек, ул. Туголбай-Ата - ул. Орозбекова | ПК, оргтехника |
| АЗС №3 | Объездная дорога (с. Маевка) | ПК, оргтехника |
| АЗС №4 | г.Бишкек, мкр.Тунгуч ул. Анкара | ПК, оргтехника |
| АЗС №5 | г.Бишкек, ул. Айни - ул. Бакаева | ПК, оргтехника |
| АЗС №6 | г.Бишкек,  пр. Ден Сяопина 306 | ПК, оргтехника |
| АЗС №7 | село Ново-Павловка ул. Фрунзе - ул. Гоголя | ПК, оргтехника |
| АЗС №8 | г.Бишкек, ул. Токомбаева - ул. Нуркамал | ПК, оргтехника |
| АЗС №9 | г.Бишкек, пр. Чуй - ул. Ауэзова | ПК, оргтехника |
| АЗС №10 | г.Бишкек, пр. Жибек-Жолу - ул. Кулиева | ПК, оргтехника |
| АЗС №11 | г.Бишкек, ул. Горького - ул. Виноградная | ПК, оргтехника |
| АЗС №12 | г.Бишкек, ул. Фучика - ул. Товарная | ПК, оргтехника |
| АЗС №14 | г.Бишкек, ул. Токомбаева - Ала-Арча | ПК, оргтехника |
| АЗС №15 | г.Бишкек, пр. Ден Сяопина - ул. Сыдыгалиева | ПК, оргтехника |
| АЗС №16 | г.Бишкек, ул. Баха - ул. Л.Толстого | ПК, оргтехника |
| АЗС №17 | г.Бишкек, ул.Муромская - ул. Айни | ПК, оргтехника |
| АЗС №18 | с. Ленинское, ул. Алма-Атинская 400/1 | ПК, оргтехника |
| АЗС №19 | г.Бишкек, пр. Чуй - ул. Достоевского | ПК, оргтехника |
| АЗС №20 | г.Бишкек, ул. Аул (Дордой) | ПК, оргтехника |
| АЗС №21 | село Ново-Покровка ул. Ленина 207а | ПК, оргтехника |
| АЗС №22 | г.Бишкек, пр. Жибек-Жолу (Восточный автовокзал) | ПК, оргтехника |
| АЗС №23 | г.Бишкек, ул. Айтматова - ул. Салиева | ПК, оргтехника |
| АЗС №24 | с. Ленинское, Алма-Атинская 400/2 | ПК, оргтехника |
| АЗС №25 | ул. Шабдан Баатыра - ул. Медерова | ПК, оргтехника |

1. Перечень оказываемых услуг

| № | Название и описание ИТ-услуги | Виды деятельности по услуге |
| --- | --- | --- |
| 1. | **Управление обращениями (Service Desk)** - предоставление пользователям единой точки контакта по вопросам технической поддержки и автоматизированное управление обращениями на системе Исполнителя | * Прием и регистрация всех обращений, с запросом необходимой пользователей информации при контакте
* Классификация обращений пользователей
* Первичная оценка сложности и предоставление решения по возможности
* Эскалация обращений соответствующим группам технической поддержки
* Массовое оповещение пользователей при крупных инцидентах
* Выполнение формального закрытия обращений
 |
| 2. | **Управление сетями передачи данных** - обеспечение работоспособности и поддержка вычислительных сетей и сетевого оборудования | * Пуско-наладка оборудования WAN / LAN
* Настройка оборудования WAN /LAN
* Профилактическое обслуживание оборудования WAN / LAN
* Мониторинг доступности оборудования WAN / LAN и сетей
* Перемещение устройств из/в демилитаризованную зону
* Решение инцидентов в работе оборудования WAN / LAN
* Решение инцидентов в работе каналов связи и передачи данных
* Консультирование по работе с сетями WAN / LAN и Интернетом
* Монтаж и демонтаж оборудования WAN / LAN
* Подключение оборудования WAN / LAN к инженерным сетям
* Установка и настройка клиента для сетей VPN
 |
| 3. | **Управление телефонией (IP – телефонией)** - обеспечение работоспособности и поддержка оборудования телефонии и сетей | * Пуско-наладка оборудования IP - телефонии
* Настройка оборудования IP- телефонии
* Профилактическое обслуживание оборудования IP- телефонии
* Мониторинг доступности оборудования IP- телефонии и факсимильной связи, а также каналов связи и передачи данных
* Решение инцидентов в работе оборудования IP- телефонии и факсимильной связи
* Решение инцидентов в работе каналов связи и передачи данных
* Подключение оборудования телефонной и факсимильной связи к инженерным сетям
* Коммутация входящих/исходящих линий
* Консультирование по работе с телефонией и факсимильной связью
 |
| 4. | **Управление печатью и копированием** - обеспечение работоспособности оргтехники | * Прием и регистрация обращений пользователей по вопросам технической поддержки оргтехники
* Развертывание систем сетевой печати
* Работы по пуско-наладке оргтехники
* Решение инцидентов в работе систем сетевой печати и оргтехники
* Настройка устройств сканирования
* Решение инцидентов с устройствами сканирования
* Подключение устройств сетевой печати к инженерным сетям
* Устранение мелких неполадок в работе оргтехники
* Учет и замена расходных материалов
* Подключение устройств печати к рабочей станции и настройка
* Консультирование по вопросам работы с оргтехникой и устройствами сканирования
* Подключение устройств сканирования к инженерным сетям
 |
| 5. | **Управление web-сайтом** -  |

|  |
| --- |
| * Развертывание и базовая настройка программного обеспечения web-сервера
 |
| * Настройка web-сервера
 |
| * Решение инцидентов в работе программного обеспечения web-сервера
 |
| * Обновление программного обеспечения web-сервера
 |
| * Управление доступом к web-сайту
 |

 |
| 6. | **Системное и сетевое администрирование** - комплексное администрирование информационных систем и локальной вычислительной сети | * Монтаж и демонтаж серверов в стойку
* Подключение серверов к инженерным сетям
* Настройка серверов и серверного оборудования
* Модернизация серверов
* Мониторинг доступности серверов
* Решение инцидентов в работе серверов
* Плановая диагностика серверного оборудования
* Профилактическое обслуживание серверного оборудования
* Развертывание и базовая настройка серверных операционных систем
* Обновление серверных операционных систем
* Профилактическое обслуживание серверных операционных систем
* Решение инцидентов в работе серверных операционных систем
* Мониторинг работоспособности серверных операционных систем
* Развертывание и настройка службы единого каталога
* Создание групп, учетных записей и других элементов службы единого каталога
* Управление политиками и правилами службы единого каталога
* Решение инцидентов в работе службы единого каталога
* Развертывание и настройка базовых сетевых служб
* Развертывание и базовая настройка системы централизованного обновления
* Создание пакетов обновлений
* Развертывание и базовая настройка сервера электронной почты
* Создание почтовых ящиков
* Консультирование по работе с электронной почтой
* Решение инцидентов в работе системы электронной почты
* Развертывание и базовая настройка сервера терминального доступа
* Управление доступом к системе терминального доступа
* Консультирование по работе с системой терминального доступа
* Решение инцидентов в работе системы терминального доступа
* Развертывание и базовая настройка системы управления инфраструктурой
* Управление объектами инфраструктуры (добавление, модификация, удаление)
* Развертывание и базовая настройка системы мониторинга инфраструктуры
* Управление объектами мониторинга (добавление, модификация, удаление)
* Развертывание и базовая настройка программного обеспечения системы управления базами данных
* Управление базами данных (создание, удаление, настройка)
* Установка и настройка клиента СУБД
* Резервное копирование и восстановление баз данных
* Решение инцидентов в работе программного обеспечения системы управления базами данных
* Монтаж и демонтаж систем хранения данных
* Настройка оборудования систем хранения данных
* Профилактическое обслуживание оборудования систем хранения данных
* Подключение систем хранения данных к инженерным сетям
* Модернизация систем хранения данных
* Управление резервным фондом расходных материалов систем хранения
* Настройка системы резервного копирования и восстановления данных
* Настройка расписаний резервного копирования
* Восстановление данных из резервной копии
* Решение инцидентов в работе систем резервного копирования и восстановления данных
* Мониторинг доступности оборудования систем хранения данных и резервного копирования
* Создание и поддержка файловых ресурсов
* Управление доступом к файловым ресурсам
 |
| 7. | **Управление информационной безопасностью** - управление аппаратными и программными комплексами информационной безопасности | * Развертывание централизованной системы антивирусной защиты
* Установка антивирусного программного обеспечения на серверы и рабочие станции
* Настройка процедур автоматического обновления антивирусных баз
* Лечение от вирусов
* Развертывание системы защиты от спама на почтовом сервере
* Настройка фильтров системы защиты от спама
* Решение инцидентов, связанных с защитой от спама
* Развертывание и настройка аппаратных и программных комплексов сетевой безопасности
* Отслеживание и устранение уязвимостей сетевого оборудования
* Управление доступом к сетевому оборудованию и VPN каналам
* Отслеживание и устранение уязвимостей программного обеспечения серверов и рабочих станций
* Настройка системы контроля доступа в Интернет
* Управление доступом в сеть Интернет
* Решение инцидентов безопасности, связанных с доступом в Интернет
 |
| 8. | **Управление инженерной инфраструктурой** - сопровождение и развитие инженерных систем и сетей | * Настройка оборудования системы электропитания
* Профилактическое обслуживание оборудования системы электропитания
* Решение инцидентов в работе оборудования системы электропитания
* Монтаж и демонтаж элементов системы электропитания
* Работы по монтажу и демонтажу объектов СКС
* Установка телекоммуникационных стоек и шкафов
* Кроссировка и маркировка элементов СКС
* Профилактическое обслуживание СКС
* Решение инцидентов с СКС
 |
| 9. | **Мониторинг инфраструктуры** - комплексный мониторинг доступности и работоспособности элементов ИТ-инфраструктуры | * Решение инцидентов в работе системы мониторинга инфраструктуры
* Мониторинг инфраструктуры
 |
| 10. | **Видеоконференцсвязь** - технологическое обеспечение и поддержка систем видеоконференцсвязи | * Монтаж и демонтаж серверного оборудования ВКС
* Пуско-наладка серверного оборудования ВКС
* Настройка серверного оборудования ВКС
* Настройка полосы пропускания для ВКС
* Мониторинг доступности и работоспособности оборудования ВКС
* Решение инцидентов в работе оборудования ВКС
* Консультирование пользователей по работе с системой ВКС
* Монтаж и демонтаж оконечного оборудования ВКС
* Профилактическое обслуживание оконечного оборудования ВКС
* Решение инцидентов в работе оконечного оборудования ВКС
* Консультирование пользователей по работе с оконечным оборудованием системой ВКС
* Настройка и сопровождение сеансов ВКС.
 |
| 11. | **ПО программ** | * Установка и наладка программы Родник и СТ и формирование отчетов. Контроль за получение отчетов и работоспособности ПО.
* Установка и поддержание программы Микрокард.
* Установка и поддержание программы ПОКМИ
* ККМ-онлайн взаимодействие с подрядной организацией обслуживающие ККМ. Перерегистрация и регистрация ККМ общества у подрядной организации. Присматривать за фискальной памятью ККМ.
* Работоспособность сервера 1С.
* Автоматическая система измерения на АЗС в резервуарах (АСИ-Veeder Root TLS4B) – обслуживание консоли и работа устойчивости программы и архивирование данных с АСИ.
* Автоматизированная система измерения на нефтебазе Faffnir – обслуживание консоли и работа устойчивости программы. Архивирование данных.
* Техническая поддержка программы Родник-2 сопутствующие товары.
* Система громкой связи на АЗС (микшеры)
 |
| 12 | **Инвентаризация** | * Полная инвентаризацию всей ИТ техники на Нефтебазе, АЗС и офисе.
 |
| 13 | **Оплата** | * Оплата производится не ранее 45 дней и не позднее 60 дней
 |

1. Необходимо обеспечить:
* возможность проведение работ во внерабочее время в рамках обслуживания;
* предоставление подменного фонда (на время ремонта, закупки вышедшего из строя оборудования)
* время реакции на инцидент не более 15 минут
* решение инцидентов в следующие сроки:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Уровень/место | г.Бишкек | с.Ленинское, с.Маевка,с.НовоПавловка, | НБ |
| Критический | 2 часа | 4 часа | 6 часов |
| Высокий | 4 часов | 6 часов | 8 часов |
| Средний | 10 часов | 12 часов | 16 часов |
| Стандартный | 16 часов | 1 сутки | 2 суток |
|  |  |  |  |