**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 |
|  |  |  |  |