

ПЕРЕЧЕНЬ ВЫПОЛНЯЕМЫХ УСЛУГ

1. Рабочие места пользователей – выполнение работ обеспечению доступа сотрудников к ИС Заказчика

Состав работ в рамках услуги

- Управление пользователями
 - Добавление, изменение, удаление пользователей в домене, назначение прав, локальных и сетевых ресурсов
 - Добавление, изменение, удаление пользователя в ИБ семейства «1с»
 - Установка специализированного ПО по заявкам Заказчика
- Обеспечение терминального доступа сотрудников к серверам Заказчика
 - Настройка и поддержка виртуальной частной сети в филиалах Заказчика, технология WireGuard, добавление, изменение, удаление точек подключения, выпуск и обновление ключей шифрования
 - Настройка и поддержка виртуальной частной сети, технология OpenVPN, выпуск, установка, отзыв сертификатов, организация удаленного доступа оборудования сотрудников к терминальному серверу Заказчика
 - Настройка и поддержка резервного канала доступа к сети и оборудованию Заказчика, технология SSH
- Эксплуатация и техническая поддержка
 - Решение инцидентов, связанных с работой сотрудников на терминальных серверах Заказчика

2. Рабочие станции — выполнение работ по обеспечению и поддержке работоспособности оборудования и ПО рабочих станций конечных пользователей. В рамках услуги поддерживается базовое программное обеспечение: операционная система и набор основных программ, необходимых для работы большинству пользователей. Базовое программное обеспечение включает в себя:

- Операционная система Microsoft Windows/Linux Mint
- Пакет офисных программ: Microsoft Office, OpenOffice, LibreOffice, Adobe Acrobat Reader
- Архиватор: WinZip, WinRAR, 7Zip
- Интернет браузер: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera
- Прочее: Adobe Flash Player, Java, Skype

Состав работ в рамках услуги

- Закупка оборудования
 - Составление спецификаций, согласование с Заказчиком, получение\организация доставки оборудования, сборка оборудования из комплектующих
- Установка и первичная настройка
 - Установка операционной системы и драйверов на рабочее место
 - Установка базового программного обеспечения
 - Настройка операционной системы для работы
 - Настройка базового программного обеспечения для работы
- Эксплуатация и техническая поддержка
 - Решение инцидентов с аппаратным обеспечением компьютера
 - Решение инцидентов с операционной системой
 - Решение инцидентов с базовым программным обеспечением

3. Антивирусная защита

Состав работ в рамках услуги

- Установка и первичная настройка
 - Настройка централизованной системы антивирусной защиты
 - Настройка автоматического обновления антивирусных баз
 - Установка антивирусного программного обеспечения на серверы и рабочие станции
- Эксплуатация и техническая поддержка:
 - Обновление антивирусных баз на рабочей станции (вручную)
 - Лечение вирусов

4. Сетевое оборудование - обеспечение работоспособности и поддержка оборудования локальной сети: коммутаторы, маршрутизаторы, сетевые экраны, сетевые шлюзы, и беспроводные точки доступа.

Состав работ в рамках услуги

- Закупка оборудования
 - Составление спецификаций на новое оборудование.
 - Получение\организация доставки оборудования
- Установка и первичная настройка
 - Включение оборудования в сеть
 - Первичная настройка оборудования
- Эксплуатация и техническая поддержка
 - Профилактическое обслуживание оборудования
 - Настройка оборудования
 - Решение инцидентов, связанных с работоспособностью интернета
 - Решение инцидентов, связанных с настройками оборудования
 - Обновление программного обеспечения

5. Структурированная кабельная система

Состав работ в рамках услуги:

- Проектирование
 - Осмотр объекта, составление проекта и спецификаций
- Модернизация и монтаж
 - Согласование проекта и спецификаций
 - Получение и доставка оборудования
 - Монтаж оборудования в соответствии со спецификацией
- Эксплуатация и обслуживание
 - Профилактика и обслуживание Системы
 - Решение инцидентов

6. Контрольно-кассовое оборудование и эквайринг

Состав работ в рамках услуги:

- Закупка нового оборудования
 - Подбор оборудования в соответствии с требованиями Заказчика
 - Получение и доставка Оборудования
- Установка оборудования
 - Регистрация ККТ в налоговом органе, перерегистрация, снятие с регистрации, подключение к ОФД
 - Установка ПО на рабочее место кассира
 - Подключение эквайринговых терминалов к учетной Системе Заказчика
- Эксплуатация и обслуживание
 - Профилактика и обслуживание ККТ
 - Настройка отчетов и мониторинга в личном кабинете ОФД

7. Системы архивации и хранения данных

Состав работ в рамках услуги:

- Организация, настройка и поддержка системы архивации данных.
- Экспорт архивных копий по заявкам сотрудников Заказчика

8. Контракты и договоры с поставщиками\провайдерами

Состав работ в рамках услуги:

- Взаимодействие с поставщиками/провайдерами по техническим вопросам от имени заказчика
- Ведение договоров Заказчика с поставщиками/провайдерами, которые относятся к ИТ инфраструктуре
- Решение спорных технических вопросов

9. Серверное оборудование — поддержка аппаратного обеспечения

серверов

Состав работ в рамках услуги

- Закупка оборудования
 - Составление спецификаций на новые серверы в соответствии с требованиями бизнес-процессов Заказчика
 - Заказ, получение оборудования\комплектующих, доставка до места установки, сборка оборудования
- Инсталляция и первичная настройка в соответствии со спецификацией
 - Тестирование компонентов, настройка оптимального режима работы.
- Эксплуатация и техническая поддержка
 - Профилактическое обслуживание
 - Мелкий ремонт и модернизация. Мелкий ремонт подразумевает замену неисправных компонентов, если эти компоненты могут быть приобретены на момент выхода из строя
 - Настройка оборудования без добавления новых информационных сервисов
 - Решение инцидентов, связанных с серверным оборудованием
 - Организация ремонта в авторизованном сервисе в случае необходимости проведения специализированного ремонта

Ограничения: Ремонт оборудования производится в авторизованных производителем оборудования сервисных центрах. Сроки выполнения ремонтных работ определяются регламентами соответствующих сервисных центров. Расходы по доставке оборудования до места ремонта и его возврат несет Заказчик.

10. Серверное программное обеспечение — поддержка программного обеспечения

серверов.

Состав работ в рамках услуги

- Инсталляция и первичная настройка
 - Установка ОС, базовых драйверов и ПО
 - Установка ролей и компонентов

Установка специализированного ПО

Тестирование ИС на работоспособность и соответствии спецификациями, ввод ИС в эксплуатацию

- Эксплуатация и техническая поддержка
 - Профилактическое обслуживание
 - Настройка программного обеспечения без добавления новых информационных сервисов
 - Решение инцидентов, связанных с серверным программным обеспечением

11. Электронная почта — управление почтовыми ящиками пользователей с помощью почтового

сервиса.

Состав работ в рамках услуги

- Установка и первичная настройка
 - Настройка корпоративной почты на почтовом сервере Заказчика
- Эксплуатация и техническая поддержка
 - Диагностика инцидентов в работе системы электронной почты
 - Управление почтовыми ящиками пользователей
 - Настройка почтового клиента на рабочем месте пользователя

12. Система видеонаблюдения

Состав работ в рамках услуги

- Проектирование
 - Осмотр объекта, составление проекта и спецификаций
- Закупка и монтаж оборудования
 - Согласование проекта и спецификаций
 - Получение и доставка оборудования
 - Монтаж оборудования в соответствии со спецификацией, сборка оборудования из комплектующих
- Установка и первичная настройка
 - Установка специализированного ПО, настройка всех компонентов Системы
 - Ввод в эксплуатацию
- Эксплуатация и техническая поддержка
 - Управление рабочими местами, разграничение доступа к Системе
 - Изменение конфигурации Системы
 - Диагностика инцидентов в работе Системы
 - Управление архивами
 - Обслуживание оборудования

13. Система охранной сигнализации

Состав работ в рамках услуги

- Проектирование
 - Осмотр объекта, составление проекта и спецификаций
- Закупка и монтаж оборудования
 - Согласование проекта и спецификаций
 - Получение и доставка оборудования
 - Монтаж оборудования в соответствии со спецификацией, сборка оборудования из комплектующих
- Установка и первичная настройка
 - Установка специализированного ПО, настройка всех компонентов Системы
 - Ввод в эксплуатацию
- Эксплуатация и техническая поддержка
 - Управление зонами, разделами, пользователями Системы
 - Изменение конфигурации Системы
 - Диагностика инцидентов в работе Системы
 - Выдача и аннулирование ключей доступа
 - Обслуживание оборудования

14. Стационарная и сотовая связь

Состав работ в рамках услуги

- Закупка и монтаж оборудования
 - Составление спецификаций, подбор оборудования
 - Получение, организация доставки оборудования до места установки
- Установка и настройка
 - Установка, сборка, настройка оборудования
 - Адресация в сети Заказчика
- Облачная АТС
 - Настройка, изменение конфигурации
 -
- Закупка и монтаж оборудования

15. Система контроля доступа

Состав работ в рамках услуги

- Проектирование
 - Осмотр объекта, составление проекта и спецификаций
- Закупка и монтаж оборудования
 - Согласование проекта и спецификаций
 - Получение и доставка оборудования
 - Монтаж оборудования в соответствии со спецификацией, сборка оборудования из комплектующих
- Установка и первичная настройка
 - Установка специализированного ПО, настройка всех компонентов Системы
 - Ввод в эксплуатацию
- Эксплуатация и техническая поддержка
 - Управление пользователями, разграничение доступа
 - Изменение конфигурации Системы
 - Диагностика инцидентов в работе Системы
 - Выдача и аннулирование карт доступа
 - Обслуживание оборудования

16. Консультационная деятельность и поддержка пользователей

Состав работ в рамках услуги:

- Консультационно-методическая поддержка пользователей
 - ПО семейства «1С» «Microsoft Office», «Adobe»
 - Специализированное ПО
 - ИС Заказчика, при условии обслуживания данных ИС
- Поддержка пользователей при работе с оборудованием