

Перечень мероприятий

по технической поддержке ИТ-инфраструктуры Заказчика

1. Исполнитель выполняет в рабочее время (п.2 Приложения 2 к Договору), по поручению Заказчика, следующие мероприятия, связанные с обслуживанием и поддержкой существующей ИТ-инфраструктуры:
 - 4 плановых выездов в месяц для поддержания работоспособности ИС Заказчика
 - Неограниченное количество экстренных выездов, необходимых для восстановления работоспособности ИС Заказчика.
 - Поддержка рабочих мест:
 - Установка/Настройка ПО
 - Установка/Настройка ОС
 - Резервное копирование/Восстановление из резервной копии
 - Подключение/Настройка периферии
 - Обновление ОС/ПО
 - Консультации
 - Профилактическое обслуживание
 - Перемещение рабочего места
 - Восстановление работоспособности ОС/ПО
 - Поддержка оргтехники
 - Контроль состояния оборудования
 - Консультация
 - Подключение/Настройка
 - Восстановление работоспособности
 - Замена картриджей
 - Диагностика неисправностей
 - Установка/Настройка/Обслуживание принтсервера
 - Поддержка серверного оборудования
 - Профилактическое обслуживание
 - Восстановление работоспособности оборудования
 - Администрирование серверов
 - Установка/настройка ОС
 - Управление правами доступа
 - Создание/Изменение/Удаление учетных записей пользователей
 - Обновление ОС/ПО
 - Восстановление работоспособности оборудования/ОС
 - Резервное копирование/Восстановление из резервной копии
 - Консультация
 - Администрирование службы каталогов (MS AD) и/или (OpenLDAP)
 - Добавление рабочей станции /сервера в домен
 - Изменение членства в группах
 - Контроль состояния сервиса
 - Организация /Структурирование разделов
 - Создание/Изменение групповых политик
 - Создание/Изменение/Удаление групп безопасности /распространения
 - Создание/Изменение/Удаление учетных записей пользователей
 - Установка/Настройка службы каталогов
 - Резервное копирование /Восстановление из резервной копии
 - Восстановление работоспособности службы каталогов
 - Восстановление работоспособности DNS

- Администрирование почтовых служб
 - Восстановление работоспособности службы
 - Консультация
 - Настройка спам фильтров
 - Обновление ПО
 - Резервное копирование/ Восстановление из резервной копии
 - Создание/Изменение/Удаление почтовых ящиков
 - Создание/Изменение/Удаление иных почтовых объектов (общие адреса, рассылки)
 - Управление правами доступа к почтовым ящикам и группам
 - Установка/Настройка/Обучение ПО
 - Сетевое администрирование
 - Настройка оборудования/служб
 - Контроль состояния оборудования
 - Восстановление работоспособности оборудования
 - Консультация
 - Обслуживание телефонии АТС/IP
 - Установка/Настройка аппаратов/ПО/Служб телефонии
 - Профилактическое обслуживание
 - Восстановление работоспособности оборудования/ПО
 - Консультация
 - Обслуживание видеонаблюдения
 - Контроль состояния оборудования
 - Восстановление работоспособности оборудования и ПО
 - Консультация
 - Антивирусная защита
 - Установка/Настройка ПО
 - Обновление ПО
 - Проверка системы на наличие зловредного ПО
 - Очистка от вирусов
 - Консультация
 - Подбор, организация закупки оборудования, комплектующих, ПО
2. Работы, связанные с расширением или модернизацией структуры ИС Заказчика, не входят в перечень работ по абонентскому обслуживанию. При необходимости проведения такие работы предварительно согласовываются и оплачиваются в отдельном порядке в соответствии с Договором (п. 4.1.1.). К таким работам относятся:
- Сборка/Модернизация /Ремонт рабочих станций
 - Перемещение рабочего места за пределы здания
 - Перезаправка картриджей
 - Физический ремонт оргтехники
 - Первичная установка/настройка принтсервера на основе Linux
 - Монтаж/демонтаж/перемещение серверного оборудования
 - Монтаж проводки, установка розеток
 - Монтаж/демонтаж сетевого оборудования
 - Монтаж/демонтаж телефонного оборудования
 - Монтаж/демонтаж оборудования системы видеонаблюдения
 - Первичная настройка оборудования/установка ПО системы видеонаблюдения
 - Доставка, разгрузка/погрузка закупленного оборудования
3. К работам по осуществлению технической поддержки не относятся работы, связанные с частичным или полным выполнением должностных обязанностей сотрудников Заказчика. В частности, сотрудникам Исполнителя запрещено в рамках абонементной технической поддержки выполнять по поручению сотрудников Заказчика такие работы как:

- Создание, редактирование, форматирование и прочая работа с документами с использованиями офисных приложений типа MS Word, MS Excel, MS PowerPoint и подобных им;
- Создание и редактирование графических, аудио- и видео-файлов, флэш-презентаций и прочих медиа-файлов;
- Редактирование наполнения и верстка web-сайтов, в том числе с использованием CMS;
- Написание и отправка сообщений по электронной почте, ведение переписки от имени сотрудников Заказчика;
- Поиск информации в сети Интернет;
- Запись компакт-дисков и копирование информации на внешние накопители;
- Распечатывание и сканирование документов, изготовление ксерокопий документов;
- Ремонт и обслуживание оборудования, не относящегося к ИС заказчика;
- Выполнение погрузочно-разгрузочных работ;
- Перестановка мебели;
- Выполнение курьерских поручений, кроме передачи Исполнителю документов, связанных с исполнением настоящего договора.

Рабочее время

Стороны договорились о том, что рабочим временем является промежуток с 10:00 до 20:00 (GMT +03:00) во все дни, кроме субботы, воскресенья и общегосударственных праздничных дней.

Уровни сервиса

Сервис, предоставляемый Исполнителем, делится на категории в соответствии с установленными значениями метрик:

Табл. 1. Уровни предоставляемого сервиса

Наименование уровня сервиса	Время реакции на обращение	Максимальное время приезда инженера на объект (при невозможности выполнения заявки дистанционно)
Низкий	30 минут	До 10 часов
Стандарт	30 минут	4 часа
Высокий	15 минут	2 часа