

Приложение №1  
к Конкурсной документации

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**  
**Оказание услуг по техническому обслуживанию**  
**автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования**

## **1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

### **1.1. Назначение документа**

Настоящее техническое задание (далее – «ТЗ») определяет требования к услугам по техническому обслуживанию автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования.

### **1.2. Наименование организации Заказчика**

Автономная некоммерческая организация «Дирекция по развитию транспортной системы Санкт-Петербурга и Ленинградской области» (далее – Заказчик).

### **1.3. Предмет услуги**

Предметом закупки является услуга по техническому обслуживанию автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования (далее – «Услуга»).

### **1.4. Место оказания услуг**

Исполнитель оказывает Услуги заказчику по адресу: Московский пр., д.10-12, литера А, Санкт-Петербург, 190031.

## **2. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ УСЛУГАМ**

Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями, изложенными в настоящем техническом задании (далее – «ТЗ»).

### **2.1. Общие требования к оказываемым услугам**

2.1.1. Исполнитель должен осуществлять комплексное техническое обслуживание автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования Заказчика. Исполнитель обязан вести соответствующую документацию по учету всех поступивших обращений и выданным рекомендациям по вопросам функционирования автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования. Отчеты и статистические данные по итогам оказания услуг технического обслуживания должны предоставляться Заказчику ежемесячно.

2.1.2. Услуги оказываются Исполнителем с 9-00 до 18-00 по московскому времени в рабочие дни.

2.1.3. Исполнитель обязан предоставить персонального менеджера (постоянно находящегося на территории Санкт-Петербурга) для работы с Заказчиком на весь срок гарантийного обслуживания.

2.1.4. Все услуги, оказываются Исполнителем по заданиям (заявкам) представителя Заказчика. Время реагирования по заявке на оказание услуг – не более 60 минут, время прибытия специалиста Исполнителя - не более 2 часов с момента подачи Заявки, время выполнения Заявки:

- Заявка с Приоритетом 1 – не более 4 часов

- Заявка с Приоритетом 2 – не более 8 часов
- Заявка с Приоритетом 3 – не более 18 часов
- Заявка с Приоритетом 4 – не более 24 часов
- Заявка с Приоритетом 5 – не более 48 часов.

Описание приоритетов заявки указаны в Приложении №1

2.1.5. Исполнитель должен осуществлять ежемесячное профилактическое обслуживание, которое включает в себя:

2.1.5.1. проведение мониторинга состояния поддерживаемого оборудования;

2.1.5.2. выявление и устранение потенциальных проблем до их возникновения;

2.1.5.3. сокращение аппаратных и программных сбоев;

2.1.5.4. проведение согласованных работ по установке программных модификаций, для обслуживаемого программного обеспечения.

2.1.6. Исполнитель должен осуществлять ежеквартальное профилактическое обслуживание, которое включает в себя:

2.1.6.1. весь перечень ежемесячного обслуживания;

2.1.6.2. регламентные работы на обслуживаемом оборудовании согласно инструкции по эксплуатации, включая удаление пыли и чистку внутренних поверхностей;

## **2.2. Требования к Исполнителю**

2.2.1. Не менее чем трехлетний опыт в области информационно-технического сопровождения серверного, сетевого и компьютерного оборудования, подтвержденного копиями договоров (контрактов) (не менее 6 договоров (контрактов)) и официальными отзывами (или их копиями) от Заказчиков (не менее 6 отзывов).

2.2.2. Квалификация специалистов:

2.2.3. не менее 1 (одного) специалиста, сертифицированного Microsoft Certified Technology Specialist;

2.2.4. не менее 1 (одного) специалиста, сертифицированного Microsoft Certified IT Professional: Server Administrator

2.2.5. не менее 1 (одного) специалиста, сертифицированного Cisco Interconnecting Cisco Networking Devices.

### **2.3. Перечень услуг по техническому обслуживанию автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования.**

2.3.1. Обслуживание системного и прикладного программного обеспечения автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования.

2.3.2. Организация новых рабочих мест в составе ИТ инфраструктуры Заказчика.

2.3.3. Обслуживание Microsoft Active Directory

2.3.4. Обслуживание почтового сервера Microsoft Exchange

2.3.5. Внедрение и администрирование систем безопасности и контроля доступа как к внутренним, так и к внешним информационным ресурсам

2.3.6. Обслуживание сервера баз данных

2.3.7. Обслуживание активного сетевого оборудования

2.3.8. Консультирование по вопросам эксплуатации автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования.

2.3.9. Мониторинг и обеспечение непрерывной работоспособности автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования с программными средствами.

2.3.10. Получение Исполнителем обновлений (исправлений) программных продуктов, указанных в п.2.5.4., по мере их появления, в рамках действующих лицензий на программные продукты. Сообщение о получении новых обновлений Заказчику.

2.3.11. Установка обновлений программных продуктов, составление технического акта по результатам установки.

2.3.12. Обеспечение хранения данных специализированных технических средств в системе хранения данных Заказчика

2.3.13. Консультирование сотрудников Заказчика по вопросам установки обновлений (исправлений) программного обеспечения аппаратных средств Заказчика.

2.3.14. Принятие всех необходимых мер к устранению нарушений работоспособности программных средств с сохранением целостности, структуры и наполнения баз данных.

2.3.15. Создание и регулярное архивирование копий информации, обрабатываемой серверами.

2.3.16. При возникновении аварийной ситуации специалист Исполнителя осуществляет ремонтно-восстановительные работы на площадке Заказчика: квалифицированную диагностику, локализацию неисправности, замену неисправных компонентов, настройку и тестирование оборудования.

#### **2.4. Перечень ежедневных услуг по техническому обслуживанию автоматизированных рабочих мест и серверного оборудования.**

2.4.1. Ведение журналов обслуживания в целях составления регламентной отчетности об оказанных услугах.

2.4.2. Техническое обслуживание серверов и кластерных систем (мониторинг состояния аппаратного и системного ПО, установка обновлений текущих версий ПО, конфигурирование параметров ОС);

2.4.3. Техническое обслуживание активного сетевого оборудования (мониторинг состояния системного ПО, установка обновлений текущих версий ПО, конфигурирование и настройка параметров);

2.4.4. Установка и настройка клиент-серверного ПО (СУБД, приложения рабочих групп, почтовый сервер) - стандартный сервер (Web, FTR, DNS, DHCP, почта, Proху, AD);

2.4.5. Администрирование клиент-серверного ПО (контроль состояния, удаление устаревших учетных записей, восстановление после сбоя);

2.4.6. Установка и настройка специализированных сетевых устройств (сетевые принтеры, принт-серверы, сканеры);

2.4.7. Восстановление работоспособности оборудования в случаях: аварий электропитания, машинных сбоев, вирусов, несанкционированных действий;

2.4.8. Комплексное техническое обслуживание автоматизированных рабочих мест (контроль состояния программной и аппаратной части, профилактика, настройка);

2.4.9. Техническое обслуживание серверов (контроль состояния сервера, тестирование, профилактика, настройка);

2.4.10. Комплекс работ по организации нового рабочего места в составе ЛВС;

2.4.11. Техническое обследование устройств рабочей станции;

2.4.12. Технологический прогон нового (восстановленного) оборудования: диагностика, настройка параметров, тестирование в составе ИТ инфраструктуры Заказчика.

2.4.13. Проверка работоспособности нового (восстановленного) оборудования в составе ЛВС, тестирование в составе ЛВС, размещение на рабочем месте пользователя;

2.4.14. Поддержание работоспособности используемого серверного оборудования в круглосуточном режиме;

**2.5. Перечень оборудования и программного обеспечения подлежащих техническому обслуживанию.**

2.5.1. Перечень серверного оборудования

2.5.1.1. Блейд-шасси HP BLc7000 – 1 шт.

2.5.1.2. Сервер HP BL460c Gen8 10Gb FLB – 4 шт.

2.5.1.3. Дисковый массив HP 3PAR StoreServ 7200 2-N Storage Base – 1 шт.

2.5.1.4. Коммутатор сети хранения данных HP B-Series 8/12c BladeSystem SAN Switch – 2 шт.

2.5.1.5. Ленточная библиотека HP MSL2024 – 1 шт.

2.5.2. Перечень активного сетевого оборудования:

2.5.2.1. Маршрутизатор Cisco C2921-CME-SRST/K9 с VoIP YATC – 2 шт.

2.5.2.2. Коммутатор WS-C2960S-24TS-L – 4 шт.

2.5.2.3. Коммутатор WS-C2960S-24PS-L – 4 шт.

2.5.2.4. Коммутатор WS-C2960C-8PS-L – 2 шт

2.5.3. Перечень оборудования автоматизированных рабочих мест:

2.5.3.1. Ноутбук Dell – 1 шт.

2.5.3.2. Ноутбук Sony Vaio – 4 шт.

2.5.3.3. Ноутбук HP ProBook – 23 шт.

2.5.3.4. Монитор Asus VS228 – 18 шт.

2.5.3.5. Монитор HP LA2405x – 2 шт.

2.5.3.6. Моноблок Acer Aspire Z3 – 24 шт.

2.5.3.7. Моноблок HP – 6 шт.

2.5.3.8. Моноблок iRu 504 – 3 шт.

2.5.3.9. Интерактивная панель Prestigio MultiBoard 65'' – 1 шт.

2.5.3.10. Телефон CP-7821-K9 – 6 шт.

2.5.3.11. Телефон CP-8961-C-K9 – 2 шт.

2.5.3.12. Телефон CP-6945-C-K9 – 10 шт.

2.5.3.13. Телефон CP-3905 – 43 шт.

2.5.3.14. Комплект оборудования видеоконференцсвязи:

- Терминал ВКС CTS-SX20-12ХК9-PRM – 1 шт.
- Телевизор LG 60’’ – 1 шт.

2.5.4. Перечень программного обеспечения:

2.5.4.1. Mware vCenter Server 5 Standard for vSphere 5 (Per Instance) – 1 шт.

2.5.4.2. VMware vSphere 5 Standard for 1 processor – 6 шт.

2.5.4.3. MFE Endpoint Protection P:1 GL [P+] – 55 шт.

2.5.4.4. ПО SYMC Backup Exec 2012 Agent for Windows Windows PER Server BNDL STD Licence EXPRESS Band S ESSENTIAL 12 MONTHS – 4 шт.

2.5.4.5. SYMC Backup Exec 2012 Agent for VMWARE And HYPER-V Windows PER Host Server BNDL STD Licence EXPRESS Band S BASIC 12 MONTHS – 6 шт.

2.5.4.6. SYMC Backup Exec 2012 Agent for APPLICATIONS And Databases Windows PER Server BNDL STD Licence EXPRESS Band S BASIC 12 MONTHS – 2 шт.

2.5.4.7. SYMC Backup Exec 2012 Server Windows PER Server BNDL STD Licence EXPRESS Band S ESSENTIAL 12 MONTHS – 1 шт.

2.5.4.8. OfficeProPlus 2013 RUS OLP NL – 55 шт.

2.5.4.9. WinSvrStd 2012R2 RUS OLP NL 2Proc – 1 шт.

2.5.4.10. WinSvrDataCtr 2012R2 RUS OLP NL 2Proc Qlfd – 3 шт.

2.5.4.11. ExchgSvrStd 2013 RUS OLP NL – 2 шт.

2.5.4.12. SQLSvrStd 2012 RUS OLP NL – 2 шт.

## Описание приоритетов

Приоритет	Описание проблемы
Приоритет 1	Ряд важных сервисов и функций не работает, что оказывает существенное воздействие на бизнес-процессы Заказчика, такого рода как: не возможно осуществлять основные бизнес-процессы Заказчика.
Приоритет 2	Ряд сервисов и функций не работает или снижена их производительность, что оказывает несущественное воздействие на бизнес-процессы Заказчика, такого рода как: возможно осуществлять основные бизнес-процессы Заказчика с несущественным нарушением нормативных сроков, невозможно осуществлять неосновные бизнес-процессы Заказчика.
Приоритет 3	Ряд сервисов и функций не работает или снижена их производительность, что не оказывает существенного воздействия на бизнес-процессы Заказчика, такого рода как: возможно осуществлять основные бизнес-процессы Заказчика в нормативные сроки, возможно осуществлять неосновные бизнес-процессы Заказчика, дополнительные функции не работают.
Приоритет 4	Ряд сервисов и функций не работает или снижена их производительность, что не оказывает воздействия на бизнес-процессы Заказчика, есть возможность замены их функциональности альтернативными решениями.
Приоритет 5	Инциденты, проблемы, заявки, не влияющие на бизнес-процессы Заказчика в настоящее время