

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по обслуживанию структурированной кабельной сети, системы охранного видеонаблюдения, оргтехники, компьютерной техники и серверов

1. Наименование оказываемых услуг: Оказание услуг по обслуживанию структурированной кабельной сети, системы охранного видеонаблюдения, оргтехники, компьютерной техники и серверов, перечисленных в Приложении №1 к настоящему техническому заданию, с заменой запасных частей - при необходимости, включая:

- Планово-профилактические работы;
- Ремонтно-восстановительные работы.
- Консультации пользователей по работе с программным обеспечением.

В стоимость услуг по обслуживанию структурированной кабельной сети, системы охранного видеонаблюдения, оргтехники, компьютерной техники и серверов входят – Планово-профилактические работы, Ремонтно-восстановительные работы без стоимости запасных частей, необходимых для Планово-профилактических и Ремонтно-восстановительных работ и консультации пользователей по работе с программным обеспечением. Исполнитель производит ремонт с использованием новых исправных запасных частей предоставленных заказчиком.

2. Исполнитель должен обеспечить:

- возможность обращения Пользователя унифицированным простым способом (телефон, единый e-mail);
- прием и обработку заявок Пользователей по функционированию автоматизированного рабочего места пользователя;
- осуществление оперативной поддержки по вопросам Пользователей;
- предоставление информации о состоянии заявки.
- прием заявок по нескольким информационным каналам (телефон, E-mail) - первичный анализ заявок, выявление областей связанных с заявкой, определение требуемой срочности реакции на заявку;
- идентификацию, классификацию, сбор и проверку данных по заявке и ввод информации в базу данных системы регистрации заявок;
- контроль хода оказания Услуг по заявкам и информирование Пользователя о статусе заявки, с учетом приоритетов заявок;
- сбор и анализ статистической информации по регистрируемым заявкам (выявление тенденций в возникновении и повторении инцидентов для идентификации проблем);
- мониторинг событий на управляемых средствах и системах Заказчика;
- взаимодействие с поставщиками услуг и сервисов, обладателями исключительных прав на программное обеспечение, установленное на оборудовании Заказчика, для целей оказания услуг при выполнении заявок;
- координацию услуг по устранению инцидентов;
- информирование Заказчика о статусах выполнения заявок
- проводить работы с помощью сертифицированных инженеров.
- Нахождение на территории заказчика с 8.30 до 17.30 в рабочие дни.
- возможность выезда на объект с 10.00 до 17.00 в выходные дни.
- оперативное реагирование (в течение 1 часа) на запросы Заказчика.

- запасные части, комплектующие, расходные материалы, необходимые для устранения неисправностей, а также для обеспечения непрерывности работы автоматизированного рабочего места, предоставляет Заказчик. Исполнитель обязуется своевременно ставить в известность Заказчика о необходимости предоставления ему данных материалов.

3. Основные требования к исполнителю

- Знание принципов построения и функционирования сетей и протоколов стека TCP/IP
- Знание модели ISO/OSI.
- Понимание принципов компьютерной и сетевой безопасности, безопасности web-приложений
- Знание принципов работы средств обеспечения безопасности (корпоративные антивирусы, WAF, системы обнаружения вторжений и т.д.)
- Опыт проведения анализа защищенности
- Опыт администрирования ActiveDirectory: настройка групповых политик(GPO), управление правами пользователями
- Опыт настройки систем защиты от НСД на базе Windows
- Опыт настройки антивирусных систем
- Умение настраивать Apache2, nginx, MySQL, PostgreSQL, Rsyslog
- Исполнитель обязан иметь официальный сертификат о прохождении обучения по работе с оборудованием компании Mikrotik не ниже инженерного уровня.
- Исполнитель обязан иметь официальный сертификат технического специалиста по системам видеонаблюдения.
- Опыт работы по выявлению уязвимостей систем
- Опыт проведения статистических исследований.
- Опыт расследования инцидентов безопасности, сбор доказательной базы, форензика

Основные требования к оказываемым услугам:

№ п/п	Наименование оказываемых услуг	Описание и периодичность оказываемых услуг	
1	Оказание услуг по ремонту структурированной кабельной сети, системы охранного видеонаблюдения, оргтехники, компьютерной техники и серверов		
1.1.	<u>Планово-профилактические работы</u>	1.1. Проведение внешнего осмотра коммутационных центров, мониторов, серверов, усилителей, коммутаторов и источников питания, – контроль технического состояния компонентов Системы. 1.2. Проверка и корректировка настроек Систем. 1.3. Проверка прочности	Производить ежемесячно Планово-профилактические работы на месте эксплуатации в соответствии с эксплуатационной документацией по заявке Заказчика в течение 3 (дней) рабочих дней с момента получения заявки.

		и надежности крепежа элементов системы, 1.4. Проверка коммутационных разъемов, подтяжка разъемных механических и электрических соединений. 1.5. Очистка линз и стеклянных поверхностей камер от пыли и грязи. 1.6. Очистка внешних и внутренних элементов видеорегистратора. 1.7. Юстировка и настройка видеокамер и объективов. 1.8. Проверка работоспособности программного обеспечения Системы. 1.9. Диагностика кабельных трасс и системы питания видеокамер. 1.10. Проверка параметров электроснабжения. 1.11. Внешний осмотр составных частей систем на отсутствие механических повреждений, коррозии, грязи, прочности крепления и т.п. 1.12 Проверка работоспособности источников бесперебойного питания и параметров аккумуляторов. 1.13 Тестирование жестких дисков видеорегистратора, проверка SMART датчиков. 1.14 Анализ событий в системах 1.15 Дефрагментирование и чистка дискового	
--	--	--	--

		пространства 1.16 Проверка АРМ на вирусы 1.17 Проверка дисковой памяти на наличие поврежденных блоков. 1.18 Снятие и анализ log-файлов 1.19 Удаление пыли 1.1.1 Оргтехника 1.1.2 Проверка работоспособности аппарата 1.1.3 Удаление пыли 1.1.4 Печать тестовой страницы	
1.2.	Ремонтно-восстановительные работы	1.1 Замена вышедших из строя элементов оборудования с использованием инструментов исполнителя 1.2 Проведение диагностики и составление дефектных ведомостей	Приступить к выполнению услуг по Ремонтно-восстановительным работам в течение 1-ого рабочего дня с момента получения заявки от Заказчика о потребности в ремонте конкретного вида оборудования из обозначенных в Приложении №1. - Производить текущий ремонт с заменой запасных частей(при их наличии у заказчика) в минимальные сроки, но не более 2 (двух) календарных дней. Выполнять ремонт на месте эксплуатации. В случае возникновения непреодолимых обстоятельств, препятствующих своевременному оказанию услуг (длительные сроки поставки запасных частей, отсутствие технической документации, отсутствие оплаты дорогостоящих запасных частей по выставленным счетам и т.п.) сроки могут быть изменены. - Предоставлять гарантию на отремонтированный узел или замененную деталь в течение 6 месяцев, если меньший срок не установлен предприятием-изготовителем, и при условии соблюдения Заказчиком правил эксплуатации; осуществлять в течение гарантийного срока без дополнительной оплаты ремонт узла техники, на который распространяется действие гарантии, либо производить замену установленной детали.

1.3	Консультации пользователей по работе программным обеспечением	1.1 Консультации в смене паролей в доменных учетных записях. 1.2 Консультации по работе с оргтехникой 1.3 Консультации по управлению траффиком на сетевом ядре 1.4 Консультации по работе пользователей в офисном ПО 1.5 Консультации по работе в программах используемых в бюджетных организациях 1.6 Консультации по корректной настройке оргтехники.	
-----	---	--	--

3. Места оказания услуг:

Услуги по обслуживанию структурированной кабельной сети, системы охранного видеонаблюдения, оргтехники, компьютерной техники и серверов осуществляются на территории заказчика по адресу: г. Уфа, ул. Рихарда Зорге 19/1

Срок реакции специалистов Исполнителя – в течение 1 часа с момента подачи заявки по телефону или по электронной почте -----.

Услуги по ремонту осуществляются на территории заказчика в срок не более 48 часов после подачи заявки по телефону или по электронной почте -----
---.

Заказчик:

_____ ()

Исполнитель:

_____ ()

Перечень активного и пассивного оборудования

Наименование	Кол-во
Персональный компьютер	46 шт.
Принтер (МФУ)	18 шт.
Плоттер	2 шт.
Роутер Zyxel	1 шт.
Коммутатор 8 портов	1 шт.
Коммутатор 24 портов	2 шт.
Коммутатор 16 портов	1 шт.
Маршрутизатор Mikrotik	1 шт.
Медиаконвертер	1 шт.
Сервер	1 шт.
Сетевое хранилище	1 шт.
Видеорегистратор	1 шт.
IP-видеокамера	6 шт.

Заказчик:

_____ (_____)

Исполнитель:

_____ (_____)