**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**Требования к услугам** **и общие сведения**

**Полное наименование предмета услуг**

Оказание услуг по локальной технической поддержке сервисов на платформе Microsoft Windows Server (далее − Услуг).

**Границы проведения услуг**

Услуги проводятся не более чем на 2-х площадках Заказчика, расположенных в г. Ташкент, Республика Узбекистан. Расширение границ услуг закрепляется дополнительным соглашением сторон к Договору, подписываемым Сторонами и скрепляемым печатями Сторон.

**Состав услуг и перечень**

Поддержка программного обеспечения.

Базовые услуги поддержки включают, в частности, следующие услуги:

- Обеспечение работоспособности сервисов таких как (Active Directory, DHCP, внутренний и внешний DNS, внутренняя и внешняя почта, центр сертификации (Active Directory Certificate Services));

- Обеспечение отказоустойчивости серверов (DHCP, внутренний и внешний DNS, внутренняя и внешняя почта, центр сертификации);

- Осуществление планово-предупредительного технического обслуживания;

- Локализация проблем и поиск, и устранение неисправностей;

- Выполнение резервного копирования (VEEAM BACKUP и на ленточный накопитель);

- Обеспечение необходимого уровня безопасности;

- Консультирование IT отдела по заявкам;

- Выполнение испытания релизов программного обеспечения и/или патчей в своей тестовой среде до установки системы производства;

- Период оказания услуг – 12 месяцев, с момента подписания договора;

- Режим услуги Исполнителя на линии поддержки 24\*7;

- Регистрация обращений в режиме 24\*7.

**Пошаговый алгоритм оказания услуг**

В случае каждой незначительной, крупной, критической проблемы или аварийной ситуации, Заказчик создает Запрос на обслуживание («ЗО») или уведомление о неисправности (Трабл-тикет), с описанием проблемы и указанием уровня ЗО (аварийный, критический, крупный, незначительный), при условии, что фактический уровень каждой Проблемы и соответствующего ЗО должен соответствовать определенному в Договоре.

После этого такой Запрос на обслуживание докладывается в офис Исполнителя.

После этого Исполнитель предпринимает действия для устранения неисправности, записывая статус ЗО (который должен быть подтвержден Заказчиком), а также метод восстановления и разрешения.

После принятия необходимых решений, Исполнитель внедрит его посредством удаленной или локальной поддержки. В случае потребности замены оборудования, Заказчик несет ответственность за замену такого компонента в Системе. От Заказчика тоже требуется снабдить Исполнителя возможностью доступа в Систему, требуемой для решения Проблемы.

При успешном восстановлении/разрешении Проблемы, лицо от Исполнителя, ответственное за восстановление/разрешение Проблемы записывает время восстановления/разрешения в ЗО. В случае задержек в предоставлении серверного оборудования и/или отдельных компонентов Заказчиком, период задержки вычитается из времени восстановления/разрешения.

Заказчик несет ответственность за подтверждение услуги Системы и результатов восстановления/разрешения сообщенной Проблемы. В случае восстановления Системы или разрешения сообщенной Проблемы, Заказчик утверждает закрытие соответствующего ЗО. Если Система не была восстановлена или сообщенная Проблема не была разрешена, Заказчик имеет право отказаться от закрытия ЗО пока Исполнитель не внедрит решение или откроет новый запрос на обслуживание, отражающий состояние Системы.

**Сроки оказания услуг**

Исполнитель обязуется придерживаться сроков Отклика, Восстановления Систем и Разрешения Проблем, возникающих в Системах, установленных в сети Заказчика, указанных в нижеприведенной таблице;

**Таблица № 1.** График устранения Проблемы согласно условию тяжести проблемы:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Категория проблемы** | **Доступность сервиса** | **Время отклика** | **Время предоставления временного решения** | **Время предоставления постоянного решения** | **Отчет о проблеме** |
| Авария | 100 % | 15 м. | 2 ч. | 2 дн. | 1 дн. |
| Критическая | 15 м. | 12 ч. | 2 дн. | 2 дн. |
| Крупная | 30 м. | 2 дн. | 4 дн. | 4 дн. |
| Незначительная | 30 м. | 5 дн. | 10 дн. | 10 дн. |

в этой таблице, «м» означает минуту, «ч» - час, «дн» - рабочий день

**Процедура передачи проблем на более высокий уровень**

Заказчик может передать на более высокий уровень разрешение любой проблемы, которая не разрешена своевременно уведомлением любых из следующих руководителей Исполнителя.

**Удаленная техническая поддержка**

Система способна получать поддержку через VPN соединение. Заказчик обязан обеспечить Исполнителю круглосуточный удаленный доступ к Системе (необходимое предварительное условие поддержки). В целях обеспечения безопасности Исполнитель рекомендует не открывать удаленные соединения в режиме неконтролируемого или небезопасного доступа. Исполнитель обязуется выполнять процедуры обеспечения безопасности, согласованные с Заказчиком.

**Экстренная техническая поддержка на месте**

В случае, если средствами удаленной поддержки не удалось разрешить Аварийную или Критическую, или Крупную проблему, и персонал Заказчика предпринял все необходимые меры в соответствии с инструкциями технических специалистов Исполнителя для разрешения таких проблем, Исполнитель командирует своего технического специалиста на место проведения услуг не позднее, чем через 2 часа после установления факта необходимости обеспечения чрезвычайной поддержки на месте проведения услуг. Фактическое время прибытия технического специалиста Исполнителя на место проведения услуг Заказчика обуславливается доступностью транспортных средств. В течение всего времени пребывания технического специалиста Исполнителя на месте проведения услуг Заказчика его должен сопровождать квалифицированный сотрудник Заказчика.

**Сроки разрешения проблем**

Исполнитель обязуется предпринимать все разумные меры к исправлению Системных проблем в отведенное Время разрешения, указанное ниже.

**Аварийные ситуации**

Исполнитель незамедлительно и без задержки приступает к решению аварийных проблем. Инженеры Исполнителя должны работать в непрерывном режиме, выполняя услуги с высшей степенью приоритетности, вплоть до полного восстановления работоспособности Системы. Исполнитель будет стремиться к восстановлению работоспособности или нахождению временного (обходного) решения Аварийной проблемы, а также ее разрешению, согласно Таблице 1.

**Критические проблемы**

Исполнитель незамедлительно и без задержки приступает к решению Критических проблем. Инженеры Исполнителя работают в непрерывном режиме, выполняя услуги с высшей степенью приоритетности, вплоть до полного восстановления работоспособности Системы. Исполнитель будет стремиться к восстановлению работоспособности или нахождению временного (обходного) решения Критической проблемы, а также ее разрешению, согласно Таблице 1.

**Крупные проблемы**

Исполнитель приступает к поиску решения или выработке временного (обходного) решения для Крупной проблемы, а также ее разрешению, согласно Таблице 1.

**Незначительные проблемы**

Исполнитель должен устранить Незначительные проблемы посредством выпуска Версии Программного обновления сроком не позднее одного месяца после поступления информации о наличии Незначительной проблемы на Горячую линию.

**Описание услуг по поддержке**

Техническая поддержка Исполнителя будет включать следующие элементы: а) поддержка программного обеспечения: б) Дополнительные Услуги, описанные ниже:

**Диагностика проблемы**

Исполнитель будет выполнять как обыкновенную, так и аварийную диагностику Систем с использованием персонала на месте эксплуатации или методом удаленного доступа.

**Услуги по поддержке программного обеспечения**

Исполнитель должен разрешать системные проблемы, связанные с Программным обеспечением посредством установки патчей или замены неисправного Программного обеспечения. Корректировки к программному обеспечению и замена программного обеспечения поставляются Заказчик по Интернету.

Версия программных обновлений периодически будут направлены Заказчику с комментариями, описывающими корректировки, которые содержатся в каждом таком выпуске.

Цель услуг – обеспечить быстрое и эффективное средство оказания помощи Заказчику при разрешении Аварийных, Критических, Крупных и Незначительных проблем. Обратиться в Горячую линию можно по телефону, факсу или электронной почте; она работает круглосуточно, семь дней в неделю. Времена отклика приведены в следующей таблице. Горячая линия доступна для квалифицированных, специалистов Заказчика.

**Таблица № 2**

|  |  |
| --- | --- |
| **Категория проблемы** | **Время отклика** |
| Авария | 15 минут |
| Критическая | 15 минут |
| Крупная | 30 минут |
| Незначительная | 30 минут |

**Область применения**

Техническая поддержка сервисов на платформе Microsoft Windows Server.

Место оказания услуг – АО «Узнацбанк» Головной офис банка и бывшего здания МБРЦ.

**Общие требования к участнику**

- Исполнитель должен предоставить лицензию на право продажи программного обеспечения Microsoft Windows Server;

- Исполнитель должен иметь официальный статус партнера Microsoft не ниже Licencing Service Provider;

- Опыт в аналогичных проектах не менее 10 лет. Показать примеры осуществленных услуг – образцы договоров, отгрузочных документов (не менее 5);

- Наличие сертифицированных инженеров Microsoft в штате компании с подтверждением в виде предоставления копий сертификатов от Microsoft и трудовых книжек. Специализация инженеров для услуг по установке и настройке ПО должна быть;

- Microsoft Certified Solutions Expert – Productivity;

- Microsoft Certified Solution Expert - Cloud Platform and Infrastructure;

- Microsoft Certified Solution Associate - Office 365.

**Таблица № 3**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Действия** | **Исполнитель** | **Заказчик** |
| Поддержание работоспособности системы | **К** | **И** |
| Обнаружение, классификация приоритета проблемы, открытие запроса на разрешение | **ИНФ** | **И** |
| Решение проблемы в сроки, установленные контрактом | **И** | **У** |
| Проверка корректности решения проблемы | **К** | **И** |
| Удалённые консультации сотрудника заказчика по вопросам, связанным с системой | **И** | **ИНФ** |
| Предоставление статистики разрешения проблем за отчётный период | **И** | **У** |
| Обновление и исправление программного обеспечения | **И** | **ИНФ** |
| Предоставление программного обеспечения и процедуры установки | **И** | **У** |
| Назначение времени установки | **ИНФ** | **И** |
| Установка программного обеспечения | **И** | **У** |
| Проверка работоспособности установленного программного обеспечения, решение о продолжении эксплуатации или возвращении к старому программному обеспечению | **К** | **И** |
| Реконфигурация рабочих процессов согласно бизнес требованиям | **И** | **ИНФ** |
| Предоставление технических требований | **ИНФ** | **И** |
| Реализация технических требований | **И** | **У** |

|  |  |
| --- | --- |
| **"И" Исполнитель** | Лежит ответственность за выполнение поставленной задачи. На каждую задачу должно приходиться не менее одного Исполнителя. Степень ответственности распределяется Утверждающим |
| **"У" Утверждающий** | Перед ним производится отчет в полученном результате, имеются полномочия, как принимать, так и отвергать предложения, накладывать на них вето. На каждый проект выделяется не более одного Утверждающего |
| **"К" Консультант** | Консультация и согласование принимаемых решений. Характеризуется двусторонней связью между подразделениями |
| **"Инф" Информируемый** | Поступает конечная информация о проделанной услуге. Характеризуется односторонней связью |

**Сроки выполнения услуг**

В качестве периода по оказанию услуг со стороны Исполнителя, Заказчиком утверждается период,

**Таблица № 4**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование платформы** | **Период поддержки** |
| Сервисы на платформе Microsoft Windows Server | 1 год с момента поступления оплаты/предоплаты |

**Требования по безопасности**

Исполнитель обязан соблюдать требования политик и нормативных документов Компании- Заказчика, имеющих отношение к информационной безопасности

**Требования по правилам сдачи и приёмки**

Исполнитель должен предоставить акт приемки оказанных услуг и выставить счета-фактуры за оказанные услуги в соответствии с требованиями и сроками, которые будут указаны в договоре на оказание услуг по технической поддержке систем NICE, включая активацию.

**Требования к объёму и/или сроку предоставления гарантий**

Исполнитель обязуется и гарантирует отсутствие задержек в предоставлении Услуг технической поддержки согласно объёму, перечисленному в пункте 1.3.

Произведенный апгрейд или попытки изменения ПО/настроек сервиса без предварительного письменного согласия от Заказчика будут расцениваться как одна из форм неправильного использования.

**Процедура передачи исключительных прав и иных документов на объект**

Не применимо.

**Требования по техническому обучению персонала**

Нет необходимости.

**Дополнительные требования**

Не применимо.

**Перечень принятых сокращений**

**Таблица № 5**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Сокращение** | **Расшифровка сокращения** |
| 1. | Сервисы на платформе Microsoft Windows Server | Платформа – Центр Сертификации, служба каталогов, почтовый сервис, кластерные ресурсы |