



ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 372034 , Услуги по сопровождению и технической поддержке межсетевого экрана Cisco ASA и сетевых оборудований
способом Запрос ценовых предложений

Лот № (17-1 У, 1261868)

Заказчик **Акционерное общество "ШалкияЦинк ЛТД"**
Организатор **Акционерное общество "ШалкияЦинк ЛТД"**

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	17-1 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы, Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы
Дополнительная характеристика	Услуги по сопровождению и технической поддержке межсетевого экрана Cisco ASA и сетевых оборудований Общества/СИТиС/
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, Кызылординская область, Жанакорганский район, Шалкинский с.о., с.Шалкия, рудник Шалкия
Условия поставки	-
Срок поставки	С даты подписания договора по 12.2020
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

2. Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики

Техническое задание на оказание услуг по сопровождению и технической поддержке межсетевого экрана Cisco ASA и сетевых оборудований Общества

1. Основные понятия, термины, сокращения

«ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ» - на техническую поддержку сетевой инфраструктуры (далее – ТЗ).

«Сетевая инфраструктура» - комплекс, включающий в себя подсистему инфраструктурных и прикладных служебных сервисов, подсистему локальной вычислительной сети, подсистему серверной инфраструктуры IP-телефонии, подсистему информационной безопасности и др.

«ЗАЯВКА» - обращение Заказчика в службу поддержки Исполнителя.

«УСЛУГА» - совокупность услуг (работ) по обслуживанию оборудования, оказываемых (выполняемых) Исполнителем Заказчику, в объеме, определенном Заявками Заказчика.

2. Требования к Исполнителю

Исполнитель должен иметь в штате сертифицированных квалифицированных специалистов, обладающих опытом и компетенциями в области обслуживания и сопровождения оборудования и программного обеспечения (далее- ПО) следующих вендоров:

- Cisco Certified Network Professional Routing & Switching – 2 шт.
- Cisco Certified Network Associate Security – 2 шт.
- CompTIA Security + – 1 шт.
- VMware Certified Professional – 1 шт.

3. Задачи, в рамках оказания Услуг

Задачи, которые решаются в рамках оказания услуг:

- поддержка работоспособности оборудования согласно приложению №2;
- установка обновлений ПО поддерживаемого оборудования;
- Настройка отказоустойчивости виртуальной инфраструктуры средствами VMware Vcenter;
- Настройка серверного и сетевого оборудования в резервном ЦОД;
- Оптимизация работы и регулярный мониторинг системы резервного копирования;
- Проведение консультационных работ технического персонала по вопросам обслуживания ИТ-инфраструктуры
- Проведение ежегодных плановых профилактических работ серверного и сетевого оборудования;
- Консультация по подбору ИТ-оборудования и дальнейшего внедрения;
- Ежемесячное резервное копирование настроек сетевого оборудования;
- Организация централизованного сбора и хранения событий с сетевого оборудования;





- Организация выделенной зоны для сервисов доступных извне;
- Настройка централизованного управления, контроля и мониторинга доступов пользователей к сети Интернет.

Выполняемый Исполнителем комплекс услуг должен обеспечить повышение надежности и эффективности эксплуатации оборудования Заказчика за счёт:

- обеспечения своевременной реакции на инциденты Исполнителем;
- минимизация времени простоев в работе системы, за счёт привлечения к исполнению работ высококвалифицированных специалистов, работающих на современных ИТ-процессах;
- снижения рисков информационной безопасности.

4. Объекты предоставления Услуг

Объектами предоставления услуг является ИТ-инфраструктура Заказчика.

Объекты предоставления услуг находятся на следующей площадке:

- Кызылординская область, Жанакорганский район, поселок Шалкия, ул. Мустафа Шокай 32 рудник «Шалкия».

Возможно увеличение состава обслуживаемых подсистем (добавление оборудования, ПО, сервисов) не более, чем на 30% от общего количества объектов подсистемы.

5. Взаимодействие сторон в рамках сопровождения

Исполнитель после заключения договора в течении 3 календарных дней должен предоставить следующие каналы обращения за технической поддержкой:

- Телефон технической поддержки;
- Адрес электронной почты;

Заказчик после заключения договора предоставляет следующие сведения:

- ФИО, должность, адрес электронной почты и телефоны лиц, отвечающих за взаимодействие с Исполнителем.

Ответственные лица со стороны Заказчика, осуществляют:

- Сбор обращений по проблемам работы оборудования от инициаторов обращений – пользователей ИТ-инфраструктуры Заказчика;
- Формулирование Заявки на техническую поддержку;
- Направление Заявки на техническую поддержку Исполнителю;
- Предоставление дополнительной информации по Запросу от Исполнителя;
- Обеспечение возможности удаленного доступа Исполнителя к рабочему месту или серверу Заказчика по запросу Исполнителя;
- Контроль исполнения Заявки со стороны Заказчика, направление претензий по качеству выполнения Заявок;
- Отслеживание хода исполнения Заявки и/или устранения недостатков в ее исполнении;
- Получение от Исполнителя и фиксация отчета об исполнении Заявки.

6. Обязанности Исполнителя и Заказчика

6.1. Исполнитель:

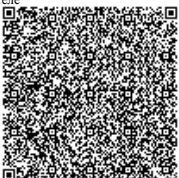
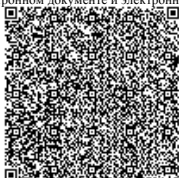
- Формирует группу сопровождения, необходимую для оказания Услуг, состав которой может меняться в зависимости от объема и характера оказываемых Услуг, а также назначает ответственного представителя по вопросам, связанным с выполнением обязательств.
- Качественно, на высоком профессиональном уровне оказывает Услуги.
- По требованию Заказчика Исполнитель обязан предоставить документы, подтверждающие согласно п.2 технической спецификации.
- Оказывает Услуги в объеме, определенном в п. 3 настоящего ТЗ и в соответствии с параметрами оказания услуг, указанными в Приложении №1 к данному ТЗ.
- Обязуется соблюдать действующие на территории Заказчика требования пожарной безопасности, правила по охране труда и правила безопасности при эксплуатации технических устройств.
- Обязуется обеспечить полноту и точность во всех аспектах, предоставляемых Заказчику информации и данных.
- Исполнитель вправе привлечь к исполнению Договора третьих лиц. В случае привлечения третьих лиц Исполнитель несет перед Заказчиком ответственность за последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств третьим лицам.
- Исполнитель самостоятельно оплачивает услуги третьих лиц в случае привлечения их к исполнению Договора.
- Незамедлительно информирует Заказчика об обнаруженной невозможности получить ожидаемые результаты.
- Обязуется соблюдать конфиденциальность информации, полученной при предоставлении услуг на стороне Заказчика

6.2. Заказчик:

- Обеспечивает наличие контрактов на поддержку производителей для оборудования и ПО, входящего в список поддерживаемого оборудования.
- Предоставляет Исполнителю, удаленный доступ к поддерживаемому оборудованию Заказчика.
- Организует предоставления физического доступа сотрудникам Исполнителя к обслуживаемому оборудованию.
- Контролирует состояния инженерной инфраструктуры (обеспечение электрической энергией, кондиционированием) площадки, на которых располагаются подсистемы.

7. Состав предоставляемых Услуг:

Основными задачами эксплуатации оборудования Заказчика являются обеспечение их непрерывного функционирования, гарантированного доступа со стороны пользователей, предупреждение и минимизация вероятности возникновения нештатных





ситуаций, а также быстрое восстановление функциональности в случае возникновения аварий.

Комплекс услуг, представленный в настоящем разделе, направлен на решение задач по эксплуатации оборудования Заказчика и включает в себя следующие услуги пункта 3 ТЗ.

7.1. Консультационная поддержка

Консультационная поддержка оборудования Заказчика направлена на решение повседневных задач по эксплуатации комплекса наиболее эффективным способом.

Консультационная поддержка подсистем ИТ-инфраструктуры Заказчика включает в себя выполнение следующих работ:

- анализ системных журналов и системных сообщений в случае появления информации о возникших или потенциальных инцидентах, или проблемах;
- диагностику неисправности;
- консультирование уполномоченных специалистов Заказчика по телефону или электронной почте;
- восстановление работоспособности оборудования Заказчика после сбоя, если нет необходимости в привлечении служб технической поддержки производителя;
- обращение в службы технической поддержки производителей и совместное с ними восстановление работоспособности оборудования или отдельных подсистем;
- решение возникающих проблем совместно со специалистами Заказчика;
- поиск временных решений, «обходных» путей;
- предложение вариантов устранения проблемы;
- реализация согласованного с Заказчиком плана действий по решению проблемы.

7.2. Техническая поддержка оборудования Заказчика

Техническая поддержка оборудования направлена на минимизацию количества и времени простоев в работе.

Техническая поддержка оборудования Заказчика включает в себя выполнение следующих работ:

- сбор необходимой диагностической информации для отправки запроса производителю оборудования или ПО;
- заведение заявки у производителя оборудования или ПО, контроль выполнения заявки.

9. Взаимодействие Заказчика и исполнителя. Параметры оказания услуг

Заявка регистрируется путем ее подачи через электронную почту. Альтернативным путем подачи Заявки являются телефон.

Уровни критичности задач разделяются на четыре вида, один из которых Заказчик указывает при подаче Заявки:

№ Уровень критичности-Описание-Время реагирования

1 Критический-Критичная задача, система под угрозой остановки работы, вмешательство требуется немедленно- Немедленно

2 Высокий-Уровень критичности задачи выше среднего, система работает, но существенно затрудняет работу сотрудников.

Вмешательство требуется-30 – 60 мин

3 Средний-Стандартный уровень критичности задачи, система работает, но затрудняет работу сотрудника. Вмешательство

требуется, несрочные задачи-2 – 4 часа

4 Низкий-Приоритет выставляется для обращений, время и сроки проведения работ по которым согласовываются с Заказчиком и Исполнителем-От 4 часов

10. Отчетность.

Ежемесячно Исполнитель составляет отчет по реестру отработки, который включает в себя:

- количество решенных инцидентов и объем часов, затраченных Исполнителем;
- открытые заявки, сроки их решения;
- жалобы пользователей;
- нарушение сроков реакции и сроков решения (фиксируется количество времени и причина просрочки по каждой заявке);
- замечания и предложения сторон.

По запросу Заказчика, отчет предоставляется на любую дату.

Приложение 1 к Техническому заданию

Организационно техническая схема и обеспечение безопасности информации

При оказании услуг, описанных в настоящем ТЗ, Исполнитель должен разработать и согласовать с Заказчиком организационно-техническую схему проведения работ. Организационно техническая схема должна базироваться на имеющихся у Заказчика технических средствах или ее модернизация должна быть включена в предложение. Схема предоставляется по отдельному запросу. При оказании услуг, описанных в настоящем ТЗ, Исполнитель гарантирует сохранность конфиденциальной информации, доступ к которой специалисты Исполнителя могут получить при выполнении работ, после подписания соглашения о конфиденциальности (соглашения о неразглашении конфиденциальности будет подписываться сторонами после заключения договора).

Исполнитель обязуется ограничить круг лиц, привлекаемых к указанным работам, а также предоставлять минимально достаточный уровень доступа к информационным системам, содержащим конфиденциальную информацию, в зависимости от должностных обязанностей в рамках оказания услуг, описанных в настоящем ТЗ.

Исполнитель обязуется предоставить подробную информацию по задействованным в указанных работах специалистам Исполнителя по запросу со стороны Заказчика.





При необходимости Исполнитель должен выехать на объект Заказчика по адресу указанной в пункте 4 настоящего Технического задания. Все расходы на командирования, проживание и питание исполнитель оплачивает своими силами. При выезде на Объект Заказчика Исполнитель должен иметь с собой все необходимые инструменты (Консольные кабели, необходимые тестеры, ноутбуки, обжимные инструменты).

Приложение

ТЗ на СИП_17-У .doc

Приложение 2.pdf

Подписал

Дата подписания

АХМЕТОВА АСЕМ БУЛАТОВНА

20.12.2019

