

# Стандартный объем услуги «ИТ-аутсорсинг» на абонентском обслуживании (Сервисная поддержка)

## 1. Обслуживание рабочей станции

- 1.1. Переустановка действующего дистрибутива<sup>4</sup>, настройка и обновление операционных систем<sup>1</sup>;
- 1.2. Обновление антивирусного ПО<sup>1</sup>;
- 1.3. Сканирование на наличие вирусов и выполнение рекомендованных антивирусным ПО действий;
- 1.4. Установка и настройка офисного, не специализированного, ПО для работы с текстами, таблицами, электронной почтой, интернет, мультимедиа, обмена мгновенными сообщениями и др., необходимого для ежедневной работы персонала;
- 1.5. Поддержка и настройка программ банк-клиентов, Крипто-Про, сертификатов ЭЦП;
- 1.6. Удаленное администрирование посредством ПО RuDesktop с использованием зашифрованного канала;
- 1.7. Настройка сетевых подключений (общая сетевая папка, облачные диски);
- 1.8. Установка и настройка драйверов периферийных устройств;
- 1.9. Замена комплектующих при поломке или модернизации рабочих станций<sup>1</sup>. Для ноутбука/моноблока замена комплектующих осуществляется при наличии технологических отверстий;
- 1.10. Консультации по вопросам обновлений, модернизации оборудования и ПО;
- 1.11. Настройка IP-телефонов и софтофонов.

## 2. Поддержка серверной инфраструктуры:

- 2.1. Резервное копирование<sup>2</sup>
- 2.2. Контроль доступа к ресурсам;
- 2.3. Переустановка, настройка и обновление серверных ОС<sup>4</sup>;
- 2.4. Мониторинг состояния серверной инфраструктуры: доступность системы, загрузка процессора, использование оперативной памяти, состояние дискового пространства и т.д.;
- 2.5. Обновление и поддержка ПО, принятого на обслуживание;
- 2.6. Обработка сообщений системы о наличии возможных проблем;
- 2.7. Анализ логов работы базового ПО и серверных приложений;
- 2.8. Замена комплектующих при поломке и модернизации<sup>3</sup>;
- 2.9. Восстановление работоспособности в случае программных и аппаратных сбоев;
- 2.10. Обновление антивирусного ПО<sup>1</sup>.

## 3. Обслуживание телефонии:

- 3.1. Удаленная поддержка и обновление компонентов телефонии;
- 3.2. Добавление линий/номеров;
- 3.3. Внесение изменений в маршрутизацию;
- 3.4. Подключение/настройка стандартных дополнительных видов обслуживания<sup>2</sup>
- 3.5. Поддержание работоспособности и решение аварийных инцидентов на стороне телефонии клиента;
- 3.6. Диагностика сервиса телефонии на стороне клиента;
- 3.7. Рекомендации по оптимизации и модернизации оборудования.

## 4. Поддержка сетевого оборудования

- 4.1. Администрирование роутеров, свитчей, коммутаторов, шлюзов;
- 4.2. Удаленная поддержка и обновление компонентов сетевого оборудования;
- 4.3. Мониторинг сетевого оборудования;
- 4.4. Восстановление работоспособности в случае программных и аппаратных сбоев.

## **5. Взаимодействие с поставщиками ИТ-услуг**

5.1 Взаимодействие со сторонними операторами связи клиента (при предоставлении Заказчиком информации по договорам и соглашениям с операторами связи); Опция.

## **6. Прием обращений круглосуточно: электронная почта/телефон:**

E-mail: tp@obit.ru; телефон: +7 (812) 622-0003 (СПБ);

E-mail: tp@obit.ru; телефон: +7 (495) 647-5003 (Мск).

График работы с 9.00 до 18.00

### **Примечание:**

1. дистрибутивы предоставляются заказчиком
2. при наличии ресурсов у заказчика
3. комплектующие предоставляются Абонентом или оплачиваются отдельно
4. в рамках одного семейства операционных систем