



ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

ВЕРСИЯ 2.2

Дата публикации: 13.02.2015 г.

Оглавление

От авторов _____	1
Используемая терминология _____	2
Управление рабочими местами пользователей _____	3
Управление информационной безопасностью _____	7
Управление оргтехникой _____	11
Управление телекоммуникационной инфраструктурой _____	15
Управление серверной инфраструктурой _____	19
Управление системным программным обеспечением _____	22
Управление данными _____	29
Управление инженерной инфраструктурой _____	32
Аренда мощностей, ПО, хостинг _____	34
Другие услуги _____	38
Контактные данные _____	43

От авторов

Уважаемые коллеги, мы искренне рады представить вам вторую версию нашего каталога ИТ-услуг. Данный каталог предназначен для формализации и стандартизации ИТ-услуг, предоставляемых нами Заказчикам. На наш взгляд, использование данного каталога позволит всем Заказчикам четко понимать, что может предложить Поставщик при запросе конкретной услуги, а нам лучше понимать ваши потребности.

Мы благодарим всех, кто принял участие в формировании данного каталога, а также ждем любых комментариев, замечаний, предложений по улучшению.

Забелин Максим,
директор ООО «Макс саппорт»,
18 сентября 2014 г.

Используемая терминология

Предполагается, что специалисты, читающие данный документ, имеют представление, что такое услуги, каталог услуг, аутсорсинг и т. д. А также понимают необходимость формирования данного Каталога для улучшения взаимодействия между Заказчиками и Поставщиками ИТ-услуг. Несмотря на это, необходимо уточнить ряд терминов, используемых далее.

Все используемые термины приведены в соответствии со Словарем терминов и определений ITIL на русском языке.

Каталог услуг - База данных или структурированный документ, содержащий информацию обо всех ИТ-услугах, находящихся в промышленной эксплуатации, включая ИТ-услуги, доступные для развёртывания. Каталог услуг – часть Портфеля услуг, он содержит информацию о двух типах ИТ-услуг: услугах, ориентированных на заказчика, и поддерживающих услугах, необходимых поставщику ИТ-услуг для предоставления услуг, ориентированных на заказчика.

Бизнес-услуга - Услуга, которая предоставляется бизнес-подразделениям и бизнес-заказчикам. Например, предоставление финансовых услуг заказчикам банка или товаров заказчикам розничного магазина. Успешное предоставление бизнес-услуги часто зависит от одной или более ИТ-услуг. Бизнес-услуга может состоять практически полностью из ИТ-услуги, например, услуга дистанционного банковского обслуживания или внешний веб-сайт, на котором бизнес-заказчики размещают заявки на закупку.

ИТ-услуга - Услуга, которая необходима для предоставления основной услуги. Вспомогательные услуги могут быть видимыми или невидимыми для заказчика, но они не предоставляются ему как самостоятельные услуги.

Время предоставления услуги - Согласованный период времени, когда отдельная ИТ-услуга должна быть Доступна. Например, Понедельник-Пятница, с 08:00 до 17:00 за исключением официальных праздничных дней». Время предоставления услуги должно быть определено в соглашении об уровне услуг.

Время поддержки услуги - Период времени или часы, когда поддержка доступна для пользователей. Обычно это часы работы службы поддержки пользователей. Время поддержки может быть определено в соглашении об уровне услуг, и может отличаться от времени предоставления услуги. Например, время предоставления услуги может быть 24 часа в сутки, а время поддержки при этом – с 07:00 до 19:00.

SLA - Соглашение между поставщиком ИТ-услуг и заказчиком. Соглашение об уровне услуг описывает ИТ-услугу, документирует целевые показатели уровня услуги, указывает зоны ответственности сторон – поставщика ИТ-услуг и заказчика. Одно соглашение об уровне услуг может распространяться на множество ИТ-услуг или множество Заказчиков.

Обращение – обращение пользователя в службу поддержки пользователей.

Инцидент – незапланированное прерывание или снижение качества ИТ-услуги. Сбой конфигурационной единицы, который еще не повлиял на услугу, также является инцидентом, как, например, сбой одного диска из массива зеркалирования.

Управление рабочими местами пользователей

Код услуги: 100

ПОДДЕРЖКА ОПЕРАЦИОННЫХ СИСТЕМ И БАЗОВОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Код услуги: 101

В рамках услуги поддерживается базовое программное обеспечение: операционная система и набор основных программ, необходимых для работы большинству пользователей. Базовое программное обеспечение определяется в приложении к договору на обслуживание.

Функционально в состав базового ПО обычно включаются:

- ❖ Операционная система;
- ❖ Офисный пакет;
- ❖ Браузер;
- ❖ Архиватор;
- ❖ Медиапроигрыватель;

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Установка операционной системы и драйверов на рабочее место;
 - Установка пакета программ (офисные программы, архиватор, браузер);
 - Настройка операционной системы для работы;
 - Настройка пакета программ для работы;
 - Развертывание образа с предустановленным набором программного обеспечения.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Решение инцидентов с операционной системой;
 - Решение инцидентов с офисными программами;
 - Консультирование пользователей по работе с операционной системой;
 - Консультирование по работе с офисными программами.

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется количеством поддерживаемых пользователей, и уровнем SLA, сложностью поддержки базового ПО, а так же, наличием функционирующей службы единого каталога.

Условия подключения услуги.

Соблюдение Заказчиком условий лицензирования используемого базового ПО.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

ПОДДЕРЖКА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Код услуги: 102

В рамках услуги осуществляется поддержка программного обеспечения, не входящего в базовый набор (см. услугу «Поддержка базового программного обеспечения»). Заказчик самостоятельно определяет состав дополнительного программного обеспечения. Пример дополнительного программного обеспечения: клиент АБС RS-Банк 5.1, клиент LotusNotes 6.5 и т. д.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Установка дополнительного программного обеспечения;
 - Настройка дополнительного программного обеспечения.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Решение инцидентов с дополнительным программным обеспечением;
 - Консультирование по работе с дополнительным программным обеспечением.

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется количеством поддерживаемых пользователей, и уровнем SLA, сложностью поддержки дополнительного ПО.

Условия подключения услуги.

Соблюдение Заказчиком условий лицензирования используемого базового ПО.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

ПОДДЕРЖКА ОБОРУДОВАНИЯ РАБОЧИХ МЕСТ

Код услуги: 103

Услуга включает в себя поддержку оборудования рабочего места пользователей в исправном состоянии, а именно: персональные компьютеры (стационарные и мобильные), мониторы, локальное периферийное оборудование (клавиатура, мышь и прочее оборудование подключенное непосредственно к обслуживаемому компьютеру за исключением оборудования для печати, копирования и сканирования.), телефоны.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Подключение компьютера к электросети и ЛВС;
 - Подключение периферии/телефона на рабочем месте;
 - Установка необходимых драйверов и служебного ПО;
 - Настройка периферии/телефона.

ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Замена оборудования при выходе из строя;
 - Перемещение стационарного компьютера внутри здания;
 - Перемещение периферии/телефона внутри здания;
 - Модернизация компьютера;
 - Мелкий ремонт компьютера;
 - Мелкий ремонт периферии/телефона
 - Консультирование по работе с используемым оборудованием.
- ❖ *Гарантийный / не гарантийный ремонт оборудования.*

Формирование стоимости.

Стоимости услуги определяется количеством поддерживаемых пользователей, уровнем SLA и степенью физического износа оборудования рабочих мест.

Условия подключения услуги.

Использование Заказчиком аппаратно-совместимого между собой оборудования рабочих мест.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

УПРАВЛЕНИЕ ДАННЫМИ НА РАБОЧИХ МЕСТАХ

Код услуги: 104

В рамках данной услуги осуществляется деятельность по перемещению и восстановлению пользовательских данных.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Перенос данных пользователя на внешний носитель (сервер, диск и т. д.);*
- ❖ *Восстановление пользовательских данных из резервной копии.*

Формирование стоимости.

Критерии для формирования стоимости услуг определяются количеством поддерживаемых пользователей, и уровнем SLA.

Условия подключения услуги.

Соблюдение Заказчиком условий лицензирования используемого базового ПО.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор. Работы по восстановлению данных из резервных копий выполняются только в случае использования Заказчиком средств резервирования пользовательских данных.

ОБНОВЛЕНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ РАБОЧЕГО МЕСТА

Код услуги: 105

Данная услуга включает в себя деятельность по своевременному обновлению программного обеспечения на рабочем месте пользователя. В рамках услуги может выполняться как ручное, так и автоматическое обновление.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Обновление программного обеспечения (вручную);*
- ❖ *Настройка автоматического обновления;*
- ❖ *Решение инцидентов, связанных с обновлением программного обеспечения.*

Условия подключения услуги.

Наличие в месте оказания услуги канала доступа в сеть Интернет достаточной пропускной способности.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор. Обновление справочных систем «Гарант» и «Консультант», а так же продуктов семейства 1С:Предприятие в рамках данной услуги не выполняется.

Формирование стоимости.

Критерии для формирования стоимости услуг определяются количеством поддерживаемых пользователей, необходимостью обновлять дополнительное программное обеспечение и наличием системы автоматического обновления.

Управление информационной безопасностью

Код услуги: 200

АНТИВИРУСНАЯ ЗАЩИТА РАБОЧИХ СТАНЦИЙ

Код услуги: 201

Защита рабочих станций пользователей от вредоносных программ. В рамках данной услуги выполняется как единовременная очистка рабочей станции от вирусов, так и поддержка антивирусных баз в актуальном состоянии.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Установка антивирусного программного обеспечения;
 - Настройка автоматического обновления антивирусных баз;
 - Настройка автоматического сканирования рабочих станций.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Решение инцидентов, связанных с взаимодействием антивируса и системного и прикладного ПО, установленного на рабочей станции;
 - Обновление антивирусных баз на рабочей станции (вручную);
 - Удаление вирусов на рабочей станции.

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется количеством поддерживаемых пользователей. При заказе услуги «Централизованная антивирусная защита» стоимость услуги равна 0.

Условия подключения услуги.

Наличие в месте оказания услуги канала доступа в сеть Интернет достаточной пропускной способности.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

АНТИВИРУСНАЯ ЗАЩИТА СЕРВЕРОВ

Код услуги: 202

Защита серверов от вредоносных программ. В рамках данной услуги выполняется как единовременная очистка рабочей станции от вирусов, так и поддержка антивирусных баз в актуальном состоянии.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Установка антивирусного программного обеспечения;

ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

- Настройка автоматического обновления антивирусных баз;
- Настройка автоматического сканирования серверов.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Решение инцидентов, связанных с взаимодействием антивируса и системного и прикладного ПО, установленного на сервере;
 - Обновление антивирусных баз на сервере (вручную);
 - Удаление вирусов на сервере.

Формирование стоимости.

Критерии для формирования стоимости услуг определяются количеством поддерживаемых серверов. При заказе услуги «Централизованная антивирусная защита» стоимость услуги равна 0.

Условия подключения услуги.

Наличие в месте оказания услуги канала доступа в сеть Интернет достаточной пропускной способности. Наличие у Заказчика прав на использование выбранного антивирусного продукта.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ АНТИВИРУСНАЯ ЗАЩИТА

Код услуги: 203

Поддержка серверов управления антивирусной защитой, обновление баз данных, отчетность. В рамках данной услуги также может быть развернут сервер централизованного обновления.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Установка сервера централизованной системы антивирусной защиты;
 - Настройка автоматического обновления антивирусных баз;
 - Настройка политик антивирусной защиты;
 - Настройка диагностических и информационных уведомлений об инцидентах;
 - Настройка клиентов на работу с сервером.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Контроль обновления антивирусных баз на рабочих станциях и серверах;
 - Отчетность по состоянию антивирусной защиты и инцидентам безопасности (по запросу).

Формирование стоимости.

Стоимости услуги определяется количеством поддерживаемых пользователей и серверов.

ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

Условия подключения услуги.

Наличие в месте оказания услуги канала доступа в сеть Интернет достаточной пропускной способности.
Наличие у Заказчика прав на использование выбранного антивирусного продукта.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

ЗАЩИТА ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ ОТ СПАМА

Код услуги: 204

Обеспечение защиты серверов электронной почты от нежелательной почты путем управления программным обеспечением защиты от спама.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Установка системы защиты от спама на почтовом сервере.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Настройка фильтров системы защиты от спама;
 - Решение инцидентов, связанных с защитой от спама.

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяются количеством серверов электронной почты и пользователей электронной почты.

Условия подключения услуги.

Наличие у Заказчика прав на использование выбранного антиспам продукта.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

ЗАЩИТА СЕТЕВОГО ОБОРУДОВАНИЯ

Код услуги: 205

В рамках данной услуги осуществляется отслеживание и устранение уязвимостей сетевого оборудования. Оборудование, поддерживаемое в рамках данной услуги: коммутаторы, маршрутизаторы, межсетевые экраны.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Отслеживание и устранение уязвимостей сетевого оборудования;*

ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

❖ *Управление правами доступа к сетевому оборудованию.*

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется количеством сетевых устройств.

Условия подключения услуги.

Наличие у Заказчика управляемых сетевых устройств.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

КОНТРОЛЬ ДОСТУПА В СЕТЬ ИНТЕРНЕТ

Код услуги: 206

Обеспечение контроля доступа пользователей в сеть Интернет в соответствии с политиками и правилами организации Заказчика.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - *Установка системы контроля доступа в Интернет;*
 - *Настройка системы контроля доступа в Интернет;*
- ❖ *Решение инцидентов безопасности, связанных с доступом в Интернет;*
- ❖ *Изменение прав доступа к сети Интернет;*
- ❖ *Отчетность об угрозах и злоупотреблениях, связанных с доступом в Интернет.*

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется количеством пользователей.

Условия подключения услуги.

Наличие у Заказчика системы контроля доступа в Интернет.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

Управление оргтехникой

Код услуги: 300

УПРАВЛЕНИЕ ОФИСНЫМ ОБОРУДОВАНИЕМ

Код услуги: 301

Выполнение основных действий с оборудованием: установка, перемещение, профилактическое обслуживание и мелкий ремонт. В рамках данной услуги поддерживается следующее оборудование: принтеры, копиры, многофункциональные устройства, факсы. По размерам оргтехника делится следующим образом:

- Малая оргтехника (массой до 20 кг)
- Крупная оргтехника (массой более 20 кг).

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Установка оборудования на место эксплуатации;
 - Подключение оборудования к сети и назначение сетевого адреса;
 - Установка параметров работы устройства.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Профилактическое обслуживание оборудования;
 - Устранение мелких неполадок в работе устройств;
 - Перемещение оргтехники внутри здания.
- ❖ *Гарантийный / не гарантийный ремонт оборудования.*

Формирование стоимости.

Стоимости услуги определяется количеством малой и крупной оргтехники.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

УПРАВЛЕНИЕ РАСХОДНЫМИ МАТЕРИАЛАМИ

Код услуги: 302

В рамках данной услуги выполняется замена расходных материалов, учет расхода и своевременная закупка. Расходные материалы: картриджи, барабаны, тонеры для лазерных и струйных принтеров, термобумага для факсов.

ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ Замена расходных материалов в оргтехнике;
- ❖ Учет расходных материалов;
- ❖ Складирование расходных материалов;
- ❖ Закупка расходных материалов.

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется количеством поддерживаемых расходных материалов

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

УПРАВЛЕНИЕ ПРОГРАММНЫМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ СЕТЕВОЙ ПЕЧАТИ

Код услуги: 303

В рамках данной услуги осуществляется поддержка программного обеспечения управления сетевой печатью (серверов печати).

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Установка программного обеспечения;
 - Настройка клиентов на работу с сервером.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Настройка программного обеспечения;
 - Решение инцидентов в работе системы;
 - Обновление программного обеспечения;
 - Предоставление отчетности по запросу.

Формирование стоимости.

Стоимости услуги определяется количеством поддерживаемых устройств печати.

Условия подключения услуги.

Использование поддерживаемых устройств.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

УПРАВЛЕНИЕ СЕТЕВОЙ И ПЕРСОНАЛЬНОЙ ПЕЧАТЬЮ НА РАБОЧИХ МЕСТАХ

Код услуги: 304

В рамках услуги выполняется поддержка пользовательского окружения (рабочих мест) и настройка для работы с устройствами печати.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Подключение устройств к компьютеру / локальной сети;
 - Установка драйверов устройств на рабочую станцию / сервер.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Решение инцидентов, возникающих при печати;
 - Консультирование по работе с устройствами.

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяются количеством устройств.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

УПРАВЛЕНИЕ СКАНИРОВАНИЕМ НА РАБОЧИХ МЕСТАХ

Код услуги: 305

Поддержка сканеров (в т. ч. сетевых) на рабочих местах пользователей.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Подключение устройств к компьютеру / локальной сети;
 - Установка драйверов устройств на рабочую станцию / сервер.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Решение инцидентов, возникающих при сканировании;
 - Консультирование по работе с устройствами.

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется количеством сканирующих устройств.

ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКЦИОННЫМ ОБОРУДОВАНИЕМ НА РАБОЧИХ МЕСТАХ

Код услуги: 306

Поддержка проекторов (в т. ч. сетевых) на рабочих местах пользователей.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Подключение устройств к компьютеру / локальной сети;
 - Установка драйверов устройств на рабочую станцию / сервер.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Решение инцидентов, возникающих при работе с проекторами;
 - Консультирование по работе с устройствами.

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется количеством проекторов.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

Управление телекоммуникационной инфраструктурой

Код услуги: 400

УПРАВЛЕНИЕ ТЕЛЕФОННОЙ И ФАКСИМИЛЬНОЙ СВЯЗЬЮ

Код услуги: 401

В рамках данной услуги осуществляется поддержка устройств телефонной связи, каналов связи.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Монтаж (демонтаж) оборудования;
 - Включение оборудования в сеть;
 - Добавление новых аппаратных модулей;
 - Первичная настройка оборудования.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Профилактическое обслуживание оборудования;
 - Изменение настроек оборудования;
 - Решение инцидентов, связанных с работой оборудования;
 - Обновление программного обеспечения (прошивок);
 - Коммутация входящих/исходящих линий;
 - Консультирование пользователей по работе с телефонией и факсами.
- ❖ *Решение инцидентов в работе каналов связи и передачи данных;*
- ❖ *Мониторинг доступности оборудования;*
- ❖ *Гарантийный / не гарантийный ремонт оборудования.*

Формирование стоимости.

Стоимости услуги определяется количеством общим количеством портов оборудования.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор. Поддерживаемое оборудование включает в себя аналоговые и цифровые АТС, расширения и модули, голосовые шлюзы, факс-серверы, аналоговые и цифровые модемы.

УПРАВЛЕНИЕ ЛОКАЛЬНЫМИ СЕТЯМИ

Код услуги: 402

ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

Поддержка оборудования локальной сети: коммутаторы, медиаконвертеры, беспроводные точки доступа.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Монтаж (демонтаж) оборудования;
 - Включение оборудования в сеть;
 - Добавление новых аппаратных модулей;
 - Первичная настройка оборудования.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Профилактическое обслуживание оборудования;
 - Изменение настроек оборудования;
 - Решение инцидентов, связанных с работой оборудования;
 - Обновление программного обеспечения (прошивок);
 - Коммутация линий связи.
- ❖ *Мониторинг доступности оборудования;*
- ❖ *Гарантийный / не гарантийный ремонт оборудования.*

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется количеством общим количеством портов.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

УПРАВЛЕНИЕ ОБОРУДОВАНИЕМ WAN, VPN И DMZ

Код услуги: 403

Управление оборудованием доступа к глобальным сетям, виртуальными частными сетями и демилитаризованной зоной.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Монтаж (демонтаж) оборудования;
 - Включение оборудования в сеть;
 - Добавление новых аппаратных модулей;
 - Первичная настройка оборудования.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Профилактическое обслуживание оборудования;

ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

- Изменение настроек оборудования;
 - Решение инцидентов, связанных с работой оборудования;
 - Обновление программного обеспечения (прошивок);
 - Коммутация линий связи;
 - Консультирование по работе с Интернетом;
 - Консультирование по работе с VPN;
 - Установка и настройка клиента для сетей VPN.
- ❖ *Мониторинг доступности оборудования;*
 - ❖ *Гарантийный / не гарантийный ремонт оборудования.*

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется количеством поддерживаемых каналов доступа к ISP и виртуальных сетей (VPN).

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

УПРАВЛЕНИЕ КАНАЛАМИ СВЯЗИ

Код услуги: 404

Поддержка контрактов с операторами связи.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Согласование параметров подключения;
 - Организация работ по подключению внешних каналов связи.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Решение инцидентов, возникающих при использовании внешних каналов связи;
 - Подбор оптимальных тарифных планов.

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется количеством провайдеров услуг связи.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

ОБЪЕДИНЕННЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Код услуги: 405

Услуга включает в себя поддержку как серверного оборудования и ПО объединенных коммуникаций, так и оконечные устройства

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Монтаж (демонтаж) оборудования;
 - Включение оборудования в сеть;
 - Добавление новых аппаратных модулей;
 - Первичная настройка оборудования и ПО;
 - Настройка оборудования ВКС в переговорных комнатах.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Профилактическое обслуживание серверного и оконечного оборудования;
 - Изменение настроек оборудования;
 - Решение инцидентов, связанных с работой системы;
 - Обновление программного обеспечения (прошивок);
 - Консультирование по работе с системой УС.
- ❖ *Мониторинг доступности оборудования и каналов связи;*
- ❖ *Гарантийный / не гарантийный ремонт оборудования.*

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется количеством абонентов и переговорных комнат.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Поддерживаемые системы: Microsoft, Digium, Elastix.

Управление серверной инфраструктурой

Код услуги: 500

ПОДДЕРЖКА ЛЕГКИХ СЕРВЕРОВ

Код услуги: 501

В рамках услуги выполняется поддержка легких серверов, в том числе установка и настройка новых серверов.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Монтаж (демонтаж) оборудования;
 - Включение оборудования в сеть, подключение к инженерным системам;
 - Первичная настройка оборудования.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Профилактическое обслуживание оборудования;
 - Мелкий ремонт и модернизация;
 - Настройка оборудования;
 - Решение инцидентов, связанных с работой оборудования;
- ❖ *Взаимодействие с вендором по инцидентам;*
- ❖ *Мониторинг доступности оборудования;*
- ❖ *Гарантийный / не гарантийный ремонт оборудования.*

Формирование стоимости.

Стоимости услуги определяется количеством общим количеством легких серверов.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор. Программное обеспечение в рамках данной услуги не поддерживается. Поддерживаемое оборудование: серверы архитектуры x86, x86-64

ПОДДЕРЖКА BLADE-СИСТЕМ

Код услуги: 502

В рамках услуги выполняется поддержка Blade-систем, а именно: шасси Blade-систем и серверов-лезвий.

ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Монтаж (демонтаж) оборудования;
 - Включение оборудования в сеть, подключение к инженерным системам;
 - Первичная настройка оборудования.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Профилактическое обслуживание шасси;
 - Включение дополнительных серверов-лезвий в шасси;
 - Мелкий ремонт и модернизация;
 - Настройка Blade-серверов и шасси;
 - Решение инцидентов, связанных с работой оборудования;
- ❖ *Взаимодействие с вендором по инцидентам;*
- ❖ *Мониторинг доступности оборудования;*
- ❖ *Гарантийный / не гарантийный ремонт оборудования.*

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется количеством общим шасси и лезвий.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор. Программное обеспечение (уровня операционной системы и т. д.) в рамках данной услуги не поддерживается. Поддерживаемые вендоры: HP, IBM, Fujitsu.

ПОДДЕРЖКА ВЫСОКОПРОИЗВОДИТЕЛЬНЫХ СЕРВЕРОВ И КЛАСТЕРОВ

Код услуги: 503

В рамках услуги выполняется поддержка высокопроизводительных серверов и кластеров, в том числе установка и настройка новых серверов.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Монтаж (демонтаж) оборудования;
 - Включение оборудования в сеть, подключение к инженерным системам;
 - Первичная настройка оборудования.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Профилактическое обслуживание;
 - Мелкий ремонт и модернизация;

ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

- Настройка оборудования;
- Решение инцидентов, связанных с работой оборудования;
- ❖ *Взаимодействие с вендором по инцидентам;*
- ❖ *Мониторинг доступности оборудования;*
- ❖ *Гарантийный / не гарантийный ремонт оборудования.*

Формирование стоимости.

Стоимость услуг определяется количеством кластеров и высокопроизводительных серверов.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор. Программное обеспечение (уровня операционной системы и т. д.) в рамках данной услуги не поддерживается.

Управление системным программным обеспечением

Код услуги: 600

УПРАВЛЕНИЕ СЕРВЕРНЫМИ ОПЕРАЦИОННЫМИ СИСТЕМАМИ

Код услуги: 601

В рамках услуги выполняется поддержка операционных систем семейства Windows Server и UNIX/Linux.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Профилактическое обслуживание серверной операционной системы;
 - Настройка операционной системы (во время эксплуатации);
 - Решение инцидентов, возникающих в работе систем, в т. ч. восстановление работоспособности после сбоя;
 - Обновление системы;
- ❖ *Мониторинг доступности оборудования;*

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется количеством установленных операционных систем (в т. ч. на виртуальных серверах) и наличием системы автоматических обновлений.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

УПРАВЛЕНИЕ БАЗОВЫМИ СЕТЕВЫМИ СЛУЖБАМИ

Код услуги: 602

Поддержка базовых служб, необходимых для функционирования внутренней сети. Под базовыми службами понимаются: DNS, DHCP, WINS.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Развертывание и первичная настройка сетевой службы;
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Изменение настроек;
 - Решение инцидентов в работе служб.

ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

❖ *Мониторинг работоспособности службы;*

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется общим количеством развернутых служб внутри сети.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

УПРАВЛЕНИЕ СЛУЖБОЙ ЕДИНОГО КАТАЛОГА

Код услуги: 603

Поддержка программного обеспечения службы единого каталога, в том числе управление записями каталога.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Решение инцидентов в работе единого каталога;
 - Управление элементами каталога (учетных записей, групп);
 - Управление правилами и политиками службы единого каталога;
 - Обновление программного обеспечения службы;
- ❖ *Мониторинг работоспособности службы;*

Формирование стоимости.

Стоимость услуг определяется количеством общим количеством лесов, доменов и контроллеров домена.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор. Поддерживаемые каталоги: Microsoft Active Directory.

УПРАВЛЕНИЕ СИСТЕМОЙ ЦЕНТРАЛИЗОВАННОГО ОБНОВЛЕНИЯ

Код услуги: 604

Поддержание в рабочем состоянии системы централизованного обновления системного и прикладного программного обеспечения. Контроль своевременного обновления систем.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Решение инцидентов в работе системы централизованного обновления;
 - Создание и распространение пакетов обновлений;
 - Подготовка по запросу отчетности о работе системы обновлений;
 - Обновление программного обеспечения службы;
- ❖ *Мониторинг работоспособности службы;*

Формирование стоимости.

Стоимость услуг определяется количеством общим количеством серверов с запущенной службой централизованного обновления внутри сети.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор. Поддерживаемые службы: Microsoft WSUS, Microsoft System Center. В рамках услуги не поддерживаются службы обновления антивирусных продуктов

УПРАВЛЕНИЕ СИСТЕМОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ

Код услуги: 605

Поддержание в рабочем состоянии системы электронной почты. Управление почтовыми ящиками пользователей и консультирование по работе с пользовательским программным обеспечением.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Инсталляция и базовая настройка программного обеспечения сервера электронной почты;
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Решение инцидентов в работе системы электронной почты;
 - Управление почтовыми ящиками пользователей;
 - Настройка сервера электронной почты;
 - Обновление программного обеспечения системы электронной почты;

ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

- Подготовка по запросу отчетов об использовании почтовой системы;
- Консультирование по работе с электронной почтой.
- ❖ *Мониторинг работоспособности службы;*

Формирование стоимости.

Стоимость услуг определяется количеством общим количеством серверов с электронной почты.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор. Поддерживаемые службы: Microsoft Exchange Server, Kerio Connect, Mdaemon Mail Server, Entensys Mail Server, Sendmail, Postfix, CommuniGate Pro, Zimbra. В состав услуги не входит антивирусная защита и антиспам фильтрация

УПРАВЛЕНИЕ СИСТЕМОЙ ТЕРМИНАЛЬНОГО ДОСТУПА

Код услуги: 606

Поддержка работы систем терминального доступа, предоставление доступа, публикация приложений.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Инсталляция и базовая настройка сервера терминального доступа.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Публикация приложений на сервере;
 - Решение инцидентов в работе системы терминального доступа;
 - Управление доступом к системе терминального доступа;
 - Обновление программного обеспечения системы терминального доступа;
 - Обновление программного обеспечения;
 - Консультирование по работе с системой терминального доступа.
- ❖ *Мониторинг работоспособности службы;*

Формирование стоимости.

Стоимость услуг определяется количеством общим количеством терминальных серверов.

Условия подключения услуги.

ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор. Поддерживаемые службы: Microsoft Remote Desktop Services, Ncomputing V-space, NX NoMachine.

ПОДДЕРЖКА СИСТЕМ МОНИТОРИНГА И УПРАВЛЕНИЯ ИНФРАСТРУКТУРОЙ

Код услуги: 607

Сопровождение системы мониторинга и управления инфраструктурой в работоспособном состоянии, добавление новых объектов.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Инсталляция и базовая настройка системы.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Решение инцидентов в работе системы;
 - Управление объектами (конфигурационными элементами);
 - Подготовка по запросу отчетности о работе систем;
 - Обновление программного обеспечения;
- ❖ *Мониторинг работоспособности службы;*

Формирование стоимости.

Стоимость услуг определяется количеством общим количеством серверов системы мониторинга.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор. Поддерживаемые службы: Microsoft System Center, The Dude.

СОПРОВОЖДЕНИЕ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ БАЗАМИ ДАННЫХ

Код услуги: 608

Поддержка систем управления базами данных, а также управление базами данных — создание, изменение, удаление, модификация и т. д. Выполнение резервного копирования данных.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Инсталляция и базовая настройка системы.

ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Решение инцидентов в работе СУБД;
 - Установка и настройка клиента СУБД;
 - Управление базами данных;
 - Управление доступом к базам данных;
 - Обновление программного обеспечения СУБД;
- ❖ *Мониторинг работоспособности службы;*
 - Мониторинг доступности СУБД;
 - Мониторинг состояния баз данных.

Формирование стоимости.

Стоимость услуг определяется количеством общим количеством серверов СУБД.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор. Поддерживаемые службы: Microsoft SQL Server, IBM DB2, Microsoft Access, Firebird, Interbase.

УПРАВЛЕНИЕ СРЕДОЙ ВИРТУАЛИЗАЦИИ

Код услуги: 609

Управление средой виртуализации, развертывание хост-серверов, управление виртуальными машинами.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Установка и базовая настройка системы виртуализации;
 - Установка и базовая настройка программного обеспечения хост-сервера.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Настройка программного обеспечения системы виртуализации;
 - Решение инцидентов в работе системы виртуализации и виртуальных серверов;
 - Управление базами данных;
 - Управление виртуальными машинами (создание, удаление, изменение);
 - Обновление программного обеспечения системы виртуализации.
- ❖ *Мониторинг работоспособности службы;*

Формирование стоимости.

Стоимость услуг определяется количеством общим количеством хостовых серверов.

ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор. Поддерживаемые системы: Microsoft Hyper-V, VMWare ESX.

УПРАВЛЕНИЕ WEB-САЙТАМИ И ПОРТАЛАМИ

Код услуги: 610

Поддержка программного обеспечения web-сайта / портала.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Инсталляция и базовая настройка программного обеспечения web-сервера/портала.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Настройка программного обеспечения;
 - Решение инцидентов в работе;
 - Обновление программного обеспечения;
 - Управление доступом;
 - Консультирование пользователей по работе сайта/портала.
- ❖ *Мониторинг работоспособности службы;*

Формирование стоимости.

Стоимость услуг определяется количеством общим количеством web-серверов.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор. Поддерживаемые системы: Microsoft Sharepoint, Microsoft IIS.

Управление данными

Код услуги: 700

УПРАВЛЕНИЕ ОБОРУДОВАНИЕМ ХРАНЕНИЯ ДАННЫХ

Код услуги: 701

Поддержка в исправном состоянии устройств систем хранения: дисковых массивов, стримеров. Замена расходных материалов (ленты) в стримерах.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Монтаж (демонтаж) оборудования;
 - Подключение систем хранения данных к сети (SAN), локальной сети (LAN).
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Профилактическое обслуживание оборудования;
 - Решение инцидентов в работе оборудования;
 - Настройка оборудования систем хранения данных;
 - Замена расходных материалов.
- ❖ *Мониторинг доступности оборудования;*
- ❖ *Гарантийный / не гарантийный ремонт оборудования;*
- ❖ *Управление резервным фондом расходных материалов систем хранения.*

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется количеством устройств хранения данных.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

УПРАВЛЕНИЕ СИСТЕМОЙ РЕЗЕРВНОГО КОПИРОВАНИЯ И ВОССТАНОВЛЕНИЯ ДАННЫХ

Код услуги: 702

Поддержка программного обеспечения системы резервного копирования и восстановления данных, составление расписания резервного копирования.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Развертывание и первичная системы;

ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Решение инцидентов в работе системы;
 - Настройка системы;
 - Обновление программного обеспечения;
 - Управление расписанием резервного копирования.
- ❖ *Мониторинг работоспособности службы;*

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется общим количеством инсталляций систем резервного копирования и восстановления.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

РЕЗЕРВНОЕ КОПИРОВАНИЕ И ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДАННЫХ

Код услуги: 703

Выполнение деятельности по резервному копированию и восстановлению данных. В рамках данной услуги также производится отслеживание успешности выполнения резервного копирования.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Резервное копирование данных;
 - Настройка процедуры резервного копирования по расписанию;
 - Контроль процедуры резервного копирования данных по расписанию;
 - Восстановление данных из резервной копии по запросу.

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется объемом данных резервной копии.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

УПРАВЛЕНИЕ ОБЩИМИ ФАЙЛОВЫМИ РЕСУРСАМИ

Код услуги: 704

В рамках услуги пользователям предоставляется доступ к сетевым файловым ресурсам, выполняется их создание, удаление и модификация, а также управление правами доступа к ресурсам.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Создание/изменение/удаление файловых ресурсов;
 - Решение инцидентов в работе системы;
 - Управление доступом к файловым ресурсам;
 - Сжатие и очистка устаревших данных;
 - Консультирование пользователей по работе с файловыми ресурсами.
- ❖ *Мониторинг работоспособности службы;*

Формирование стоимости.

Стоимость услуг определяется количеством общим количеством серверов предоставляющими сетевые файловые ресурсы.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор. Поддерживаемые службы: Microsoft SMB, DFS, SAMBA.

Управление инженерной инфраструктурой

Код услуги: 800

УПРАВЛЕНИЕ СИСТЕМАМИ ЭЛЕКТРОПИТАНИЯ

Код услуги: 801

Поддержка в исправном состоянии оборудования электропитания: источников бесперебойного питания, модулей распределения питания.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*
 - Монтаж (демонтаж) оборудования.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Профилактическое обслуживание оборудования;
 - Настройка оборудования;
 - Решение инцидентов в работе оборудования систем бесперебойного питания.
- ❖ *Мониторинг состояния источников бесперебойного питания;*
- ❖ *Гарантийный / не гарантийный ремонт оборудования.*

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется количеством устройств бесперебойного питания.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

УПРАВЛЕНИЕ СТРУКТУРИРОВАННОЙ КАБЕЛЬНОЙ СИСТЕМОЙ

Код услуги: 802

В рамках услуги выполняется поддержание СКС в исправном состоянии, организация новых объектов (кабелей, розеток) сети.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Профилактическое обслуживание СКС;
 - Работы по монтажу/демонтажу объектов СКС;
 - Решение инцидентов с СКС;
 - Кроссирование и маркировка кабелей;

- Ведение кабельных журналов.

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется общим количеством портов.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

Аренда мощностей, ПО, хостинг

Код услуги: 900

АРЕНДА АППАРАТНЫХ МОЩНОСТЕЙ (IAAS)

Код услуги: 901

Предоставляется возможность использования облачной инфраструктуры для самостоятельного управления ресурсами обработки, хранения, сетями и другими фундаментальными вычислительными ресурсами. Контроль и управление основной физической и виртуальной инфраструктурой облака, в том числе сети, серверов, типов используемых операционных систем, систем хранения осуществляется облачным провайдером

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Предоставление доступа к ресурсам;*
- ❖ *Биллинг;*
- ❖ *Предоставление отчетной документации по факту использования ресурсов;*
- ❖ *Консультирование пользователей по вопросам использования сервиса.*

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется количеством потребляемых ресурсов.

Условия подключения услуги.

Наличие договора аренды мощностей.

Ограничения по предоставлению услуги.

Регулируются договором аренды мощностей.

АРЕНДА WINDOWS AZURE

Код услуги: 902

Предоставляется возможность использования облачной инфраструктуры и системного программного обеспечения для последующего размещения на нём новых или существующих собственных, разработанных на заказ или приобретённых тиражируемых приложений. Контроль и управление основной физической и виртуальной инфраструктурой облака, в том числе сети, серверов, операционных систем, хранения осуществляется облачным провайдером, за исключением разработанных или установленных приложений.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Предоставление доступа к ресурсам;*
- ❖ *Биллинг;*
- ❖ *Предоставление отчетной документации по факту использования ресурсов;*
- ❖ *Консультирование пользователей по вопросам использования сервиса.*

ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется количеством потребляемых ресурсов.

Условия подключения услуги.

Наличие подписки [Azure in Open](#).

Ограничения по предоставлению услуги.

Регулируются правилами Windows Azure.

АРЕНДА ЛИЦЕНЗИЙ НА ПО (SAAS)

Код услуги: 903

Предоставление права использовать лицензионное ПО на условиях аренды/подписки.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Оформление/продление подписки;*
 - Согласование параметров подписки;
 - Выставление счетов;
 - Ведение личного счета клиента у вендора;
 - Предоставление отчетных документов.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Активация лицензий;
 - Внесение изменений в подписку.

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется количеством арендованных лицензий.

Условия подключения услуги.

Услуга предоставляется только на нашей облачной площадке (см. код. 901).

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга предоставляется только для ПО из [списка](#) SaaS сайте компании. Услуга не включает в себя подписки Windows Azure, Office365, Windows Intune.

УПРАВЛЕНИЕ ОБЛАЧНОЙ СРЕДОЙ

Код услуги: 904

Управление облачной средой, развертывание хост-серверов, управление виртуальными машинами, управление каналами связи, управление доступностью.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инсталляция и первичная настройка;*

ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

- Установка и базовая настройка виртуальных машин в облаке;
- Настройка виртуальных коммутаторов.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Решение инцидентов в работе облачной среды;
 - Аварийное резервное копирование;
 - Управление виртуальными машинами (создание, удаление, изменение);
 - Обновление программного обеспечения системы виртуализации.
- ❖ *Мониторинг работоспособности службы;*

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется количеством потребляемых ресурсов.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

ДЕЛЕГИРОВАННОЕ УПРАВЛЕНИЕ WINDOWS INTUNE

Код услуги: 905

Управление подпиской службы Windows Intune.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Оформление/продление подписки;*
 - Согласование параметров подписки;
 - Выставление счетов;
 - Ведение личного счета клиента у вендора;
 - Предоставление отчетных документов.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Активация лицензий;
 - Внесение изменений в подписку.

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется количеством арендованных лицензий.

Условия подключения услуги.

Предоставление прав делегированного администратора нашей компании в центре управления Windows Intune.

Ограничения по предоставлению услуги.

ДЕЛЕГИРОВАННОЕ УПРАВЛЕНИЕ OFFICE365

Код услуги: 906

ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

Управление подпиской службы Windows Intune.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Оформление/продление подписки;*
 - Согласование параметров подписки;
 - Выставление счетов;
 - Ведение личного счета клиента у вендора;
 - Предоставление отчетных документов.
- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Активация лицензий;
 - Внесение изменений в подписку.

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется количеством арендованных лицензий.

Условия подключения услуги.

Предоставление прав делегированного администратора нашей компании в центре управления Office365.

Ограничения по предоставлению услуги.

Другие услуги

Код услуги: 1000

ЕДИНАЯ ТОЧКА КОНТАКТА ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

Код услуги: 1001

Консультирование пользователей по вопросам работы с программами, устройствами, предоставление информации о сервисах, прием обращений, их фиксация и диспетчеризация.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Прием и регистрация обращений;
 - Предоставление по запросу отчетов об обращениях;
 - Консультирование пользователей.

Формирование стоимости.

Стоимость услуги определяется количеством пользователей.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

ГАРАНТИЙНЫЙ / НЕ ГАРАНТИЙНЫЙ РЕМОНТ ОБОРУДОВАНИЯ

Код услуги: 1002

Осуществление ремонта оборудования Заказчика силами Исполнителя с привлечением, при необходимости, специалистов вендора.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Логистика оборудования;
 - Передача оборудования в сервисный центр;
 - Контроль работ по ремонту;
 - Возврат оборудования Заказчику.

Формирование стоимости.

Стоимость услуги рассчитывается индивидуально по каждому случаю ремонта.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

ОБСЛЕДОВАНИЕ ИНФРАСТРУКТУРЫ

Код услуги: 1003

Обследование инфраструктуры чаще всего выполняется, чтобы определить зрелость процессов инфраструктуры, оценить ее общее состояние и посчитать количество элементов инфраструктуры.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Проведение обследования;
 - Подготовка отчета;
 - Передача отчета Заказчику.

Формирование стоимости.

Разовая услуга, стоимость которой рассчитывается исходя из размеров инфраструктуры и целей обследования.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

ИНВЕНТАРИЗАЦИЯ ОБОРУДОВАНИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ

Код услуги: 1004

Проведение инвентаризации ИТ и телекоммуникационного оборудования.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Проведение инвентаризации;
 - Подготовка отчета;
 - Передача отчета Заказчику.

ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

Формирование стоимости.

Разовая услуга, стоимость которой рассчитывается исходя из размеров инфраструктуры и количества площадок.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

УПРАВЛЕНИЕ ПРОГРАММНЫМИ АКТИВАМИ (SAM)

Код услуги: 1005

Это методология, направленная на оптимизацию процессов управления активами программного обеспечения в организации и их защиту: учет программного обеспечения, его использования, лицензий (прав на использование), документов, подтверждающих наличие прав на использование (сертификаты, лицензионные свидетельства, лицензионные соглашения, договора, бухгалтерские документы), разработка и использование регламентов и политик закупки программного обеспечения, ввода его в эксплуатацию, эксплуатация, вывод из эксплуатации и др.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Инвентаризация;*
 - Проведение инвентаризации программных активов;
 - Подготовка отчета и рекомендаций;
 - Передача отчета Заказчику.
- ❖ *Внедрение процессов SAM;*
 - Анализ существующих активов, практики закупок, политик компании;
 - Разработка политик и регламентов SAM;
 - Консультирование внедрения процессов SAM на предприятии.

Формирование стоимости.

Разовая услуга, стоимость которой рассчитывается индивидуально.

Условия подключения услуги.

Ограничения по предоставлению услуги.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПОДМЕННОГО ОБОРУДОВАНИЯ

Код услуги: 1006

ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

Установка подменного оборудования на время ремонта.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Логистика оборудования;
 - Хранение и учет подменного оборудования;
 - Монтаж\демонтаж оборудования;
 - Перенос конфигурации и данных на подменное оборудование;
 - Перенос конфигурации и данных с подменного оборудования.

Формирование стоимости.

Услуга, стоимость которой рассчитывается индивидуально.

Условия подключения услуги.

Наличие оборудования на складе Исполнителя, либо предоставление оборудования Заказчиком

Ограничения по предоставлению услуги.

Услуга оказывается на площадках Заказчика, включенных в договор.

РЕГИСТРАЦИЯ\ПРОДЛЕНИЕ ДОМЕНОВ

Код услуги: 1007

Регистрация нового доменного имени в системе DNS, или продление существующей регистрации.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Подготовка необходимой документации;
 - Коммуникации с регистратором, обмен документами;
 - Своевременная оплата услуг регистраторов;
 - Предоставление отчетной документации.

Формирование стоимости.

Услуга, стоимость которой зависит от количества регистрируемых доменов, срока регистрации и стоимости регистрации доменной зоны верхнего уровня.

Условия подключения услуги.

Предоставление Заказчиком всей необходимой для осуществления регистрации информации.

Ограничения по предоставлению услуги.

ПОЛНЫЙ КАТАЛОГ УСЛУГ

ВЫПУСК SSL СЕРТИФИКАТОВ

Код услуги: 1008

Выпуск SSL сертификатов с заданными Заказчиком параметрами.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Подготовка необходимой документации;
 - Коммуникации с удостоверяющим центром, обмен документами;
 - Своевременная оплата услуг удостоверяющего центра;
 - Консультации по использованию сертификатов;
 - Предоставление отчетной документации.

Формирование стоимости.

Услуга, стоимость которой зависит типа сертификата, срока регистрации и прочих параметров сертификата.

Условия подключения услуги.

Предоставление Заказчиком всей необходимой для осуществления выпуска сертификатов информации.

Ограничения по предоставлению услуги.

ПРОДАЖА ПО

Код услуги: 1009

Продажа прав на использование (лицензий) программного обеспечения.

Состав работ в рамках услуги.

- ❖ *Эксплуатация и техническая поддержка.*
 - Формирование спецификации заказа;
 - Подготовка необходимой документации;
 - Получение оплаты и расчеты с вендором;
 - Предоставление отчетной документации.

Формирование стоимости.

Услуга, стоимость которой зависит от стоимости приобретаемого ПО.

Условия подключения услуги.

Предоставление Заказчиком всей необходимой информации.

Ограничения по предоставлению услуги.

В зависимости от условий лицензирования, устанавливаемых вендором, могут быть ограничены территории распространения соответствующего ПО и формы оплаты.

Контактные данные

ООО "Макс саппорт"

236006, г. Калининград, РФ

ул. Больничная 45, офис 28

Тел. +7 (4012) 531504

Email: info@max-support.ru

<http://www.max-support.ru>

