**Техническое задание на предоставление услуг по технической поддержке действующего оборудования Cisco (IP-телефония)**

**РАЗДЕЛ 1. Общие Сведения, предмет Технического задания**

1. **Наименование**

Оказание технической поддержки (в том числе оперативное обслуживание, выполнение планово-предупредительного ремонта) локально- вычислительной сети и оборудования на территории АКБ «Капиталбанк».

1. **Основание и цель приобретения**

Обеспечение бесперебойной работы систем IP-телефонии Cisco и своевременное предупреждение возможных аварий и инцидентов.

**РАЗДЕЛ 2. Область применения**

1. **Область**

Реагирование на инциденты связанные с перебоями предоставления сервиса IP-телефонии CISCO и функционирования оборудования, связи на оборудовании с использованием локально-вычислительной сети предприятия.

1. **Перечень всего оборудования подлежащие технической поддержке:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Ед. изм. | Количество |
| 1 | Видеотерминал Cisco(CS-KIT-MINI-BUN-K9), Room Kit Mini withTouch 10 | Компл. | 1 |
| 2 | Видеотерминал Cisco(CS-KITPLUS-K9), room Kit Plus, Quad Camera and Touch 10 | Компл. | 1 |
| 3 | Коммутатор / Cisco ISR 4331 | шт. | 14 |
| 4 | Коммутатор / Cisco ISR 4451 | шт. | 1 |
| 5 | Коммутатор Cisco ISR 4331 Bundle with UC & See Lic | шт. | 3 |
| 6 | Коммутатор Cisco 24-port FXS VoIP Gateway | шт. | 2 |
| 7 | Маршрутизатор Cisco ISR 4331 (ISR4331-V/K9 ) | Компл. | 3 |
| 8 | Маршрутизатор Cisco Router VPN ISM module HSEC bubdles for 2911 ISR platfor | шт. | 1 |
| 9 | Модуль расширения Cisco 128-channel DSP module | шт. | 1 |
| 10 | Cisco Business Edition 7000M | шт. | 2 |
| 11 | Cisco CMS1000 | шт. | 1 |
| 12 | IP телефон / Cisco IP Phone 8845 | шт. | 22 |
| 13 | IP телефон / Cisco IP Phone 8851 | шт. | 40 |
| 14 | IP телефон / Cisco UCP Phone 7861 | шт. | 11 |
| 15 | IP телефон / Cisco Unified SIP Phone 3905 | шт. | 1600 |
| 16 | IP телефон/Cisco IP Phone 8865 | шт. | 14 |

1. **Место оказания услуг**
2. г. Ташкент, Мирабадский р-н, ул. Матбуотчилар, 32. (при наличии технической возможности может быть рассмотрена удаленное предоставление услуг)
3. г. Ташкент, Яшнабадский р-н, ул. Махтумкули, 1. (при наличии технической возможности может быть рассмотрена удаленное предоставление услуг)
4. **Срок оказания услуг.**

Срок первоначального договора от 3-х до 12-и месяцев. На ежемесячной основе с подписанием акта выполненных работ.

1. **Объем ежемесячных включенных работ.**

40 человеко-часов.

1. **Работы сверх включенных в ежемесячный объем.**

Возможность привлекать к работам сотрудников Исполнителя сверх установленного объема ежемесячных включенных работ.

**РАЗДЕЛ 3. Порядок выполнения услуг по комплексному техническому обслуживанию оборудования:**

1. **Возможность доступа к «Горячей линии» в рабочее время (8х5)**:

* консультации по телефону, факсу или электронной почте по вопросам:
* настройки, базового администрирования оборудования и ПО;
* диагностики неисправностей и проведения восстановительных работ;
* прием запросов на оказание консультации или вызов;
* наличие номера телефон для приёма заявок в указанное время;
* наличие адреса электронной почты для прием заявок в указанное время;
* наличие Srvice Desk системы для регистрации Заказчиком Запросов на Обслуживание (ЗНО)/Инцидентов.

1. **Порядок предоставления услуг:**

Используется следующая классификация сложности проблем:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Классификация** | **Возникшая проблема** | **План действий и распределение обязанностей** |
| **Критический отказ (Critical) – Проблема 1-й степени приоритета** | Высоко критический отказ системы (Авария) или сервиса в реальных условиях эксплуатации, приведший к следующему:   * Снижение работоспособности и/или остановка Системы * Прекращение соединений Системы с Пользователями * Прекращение предоставления или серьезное ухудшение качества предоставляемого сервиса * Повторяющаяся самопроизвольная перезагрузка Системы (1 и более раз в день) * Невозможность восстановления после инициализации или перезагрузки системы | **Исполнитель:**  Исполнитель должен в течение 30 (тридцать) минут ответить на обращение Заказчика и подтвердить получение информации об отказе. Такой ответ и подтверждение могут быть даны по телефону или при помощи электронных средств, как это предусмотрено Договором.  Проблема должны быть устранена в срок, не превышающий 24 часа, с момента получения обращения Заказчика об отказе и предоставления удаленного доступа.  Исполнитель будет оказывать поддержку непрерывно, вплоть до полного устранения возникшего Критического отказа или предложения Заказчику удовлетворяющего ее промежуточного решения.  Восстановление приемлемого уровня обслуживания может быть достигнуто путем предоставления Заказчику соответствующих консультаций, предложения обходного решения или изменения программного обеспечения.  В случае решения проблемы путем предложения обходного решения (далее по тексту «временного решения»), Исполнитель должен предоставить окончательное решение по устранению проблемы в течении 10 рабочих дней с момента получения обращения Заказчика об отказе системы, при условии полного содействия и предоставления запрашиваемой информации.  **Заказчик:**  Заказчик должен быть доступен сотрудникам Исполнителя для оказания помощи в диагностировании проблемы и обеспечении удаленного доступа к поврежденному/вышедшему из строя оборудованию с целью содействия в ее изучении и устранении. |
| **Серьезный отказ (High) – Проблема 2-й степени приоритета** | Проблема, оказывающая серьезное влияние на функционирование, управляемость и возможность администрирования Системы.   * Полная или частичная потеря резервирования * Полная или частичная потеря базы данных * Регулярное произвольное выключение оборудования (1 раз в сутки и более) * Потеря patch в результате любой из перечисленных в описании неисправностей при критическом отказе * Искажение данных, повлекшее неисправность Системы * Неисправности, периодически влияющие на качество обслуживания Пользователей. | **Исполнитель:**  Исполнитель должен ответить на обращение Заказчику и подтвердить получение информации об отказе в течение 30 (тридцать) минут.  Такой ответ и подтверждение могут быть даны по телефону или при помощи электронных средств, как это предусмотрено Договором.  Проблема должна быть устранена в срок, не превышающий 48 часов, с момента получения обращения Заказчика об отказе системы и предоставления удаленного доступа.  Восстановление приемлемого уровня обслуживания может быть достигнуто путем предоставления Заказчику соответствующих консультаций, предложения обходного решения или изменения программного обеспечения.  В случае решения проблемы путем предложения временного решения, Исполнитель должен предоставить окончательное решение по устранению проблемы в течении 30 рабочих дней с момента получения обращения Заказчика об отказе системы, при условии полного содействия и предоставления запрашиваемой информации.  **Заказчик:**  То же, что и в случае Критического отказа. |
| **Средний отказ (Medium) – Проблема 3-й степени приоритета** | Проблема, оказывающая среднее влияние на функционирование, управляемость и возможность администрирования Системы.   * Ошибки программного обеспечения или неисправности оборудования, непосредственно и постоянно негативно влияющие на качество сервиса. * Искажение данных, ведущее к неисправности периферийного оборудования. * Ошибки программного обеспечения или сбои в работе оборудования, носящие нерегулярный характер, но влияющие на качество сервиса. * Неисправность, которая может быть устранена в ходе планового технического обслуживания, но которая регулярно появляется вновь (1 раз в месяц и более), например, блокировка соединительной линии.   Уровень серьезности вышеперечисленных проблем меньше, чем при Серьезном отказе, ввиду меньшего влияния на производительность Системы и работу Заказчика. | **Исполнитель:**  Исполнитель должен ответить на обращение Заказчика и подтвердить получение информации об отказе системы в течение двух (2) часов.  Такой ответ и подтверждение могут быть даны по телефону или при помощи электронных средств, как это предусмотрено Договором.  Проблема должна быть устранена в срок, не превышающий 10 рабочих дней, с момента получения обращения Заказчика об отказе и предоставления удаленного доступа.  Исполнитель будет оказывать поддержку непрерывно на протяжении рабочих часов с целью восстановления работоспособности сети. Восстановление приемлемого уровня обслуживания может быть достигнуто путем предоставления Заказчику соответствующих консультаций, предложения обходного решения или изменения программного обеспечения.  В случае решения проблемы путем предложения временного решения, Исполнитель должен предоставить окончательное решение по устранению  проблемы в течение 45 календарных дней с момента получения обращения Заказчика об отказе, при условии полного содействия и предоставления  запрашиваемой информации.  **Заказчик:**  То же, что и в случае Критического отказа. |
| **Незначительный отказ (Low) – Проблема 4-й степени приоритета** | Проблема, незначительно ухудшающая работоспособность Системы и работу Заказчика. С этим типом проблемы допускается функционирование Системы.   * Ошибки документации * Несоответствия программного обеспечения, не влияющие на качество обслуживания, предоставляемого Заказчиком своим клиентам * Сбои функций диагностики аппаратной части, не определенные выше, не влияющие на качество обслуживания. | **Исполнитель:**  Исполнитель должен в течение 1 (одного) Рабочего Дня ответить на обращение Заказчика и подтвердить получение информации об отказе системы. В случае, если обращение Заказчика поступило в предпраздничный или выходной день,  Исполнитель должен подтвердить получение информации об отказе системы не позднее конца рабочего дня, следующего за выходным.  Такой ответ и подтверждение могут быть даны по телефону или при помощи электронных средств, как это предусмотрено Договором.  Исполнитель будет давать необходимые ответы и оказывать поддержку в рабочие часы.  Проблема должна быть устранена в срок, не превышающий 30 рабочих дней, с момента получения обращения Заказчика об отказе и предоставлении удаленного доступа.  В случае решения проблемы путем предложения временного решения, Исполнитель должен предоставить окончательное решение по устранению проблемы в течении 90 календарных дней с момента получения обращения Заказчика об отказе, при условии полного содействия и предоставления запрашиваемой информации.  **Заказчик:**  То же, что и в случае Критического отказа. |

1. **Порядок обращения в ОТП при возникновении аварийной ситуации**

В случае возникновения одного из видов аварийной ситуации, Заказчик:

3.1 Формирует Запрос на Обслуживание (ЗНО) с описанием проблемы

ЗНО должен содержать:

* Наименование организации, контактные данные обратившегося пользователя;
* Вид аварийной ситуации (критическая, высокого уровня, среднего уровня, низкого уровня);
* Описание проблемы;
* При необходимости скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы;
* Скриншоты должны быть подготовлены в форматах JPG, GIF, PNG.
  1. Направляет ЗНО в адрес Исполнителя.

Отправка запроса является обязательной процедурой и осуществляется на адрес электронной почты Сервис Центра Исполнителя, либо формируется в Service Desk системе исполнителя;

* 1. Подтверждение.

Исполнитель назначает ответственного технического специалиста, который уведомляет Заказчика о начале обработки ЗНО и предпринимает действия для устранения неисправности, определяет метод восстановления работоспособности системы. Для поиска решения проблемы технический специалист Исполнителя может инициировать запрос в адрес Заказчика для получения дополнительной информации в виде скриншотов, логов, а при необходимости запросить доступ к системе.

Пользователь может контролировать ход обработки обращения, связавшись со специалистами ОТП, по каналам, определенным для формирования обращения.

* 1. Восстановление.

По готовности решения проблемы, Исполнитель реализует его по средствам удаленного или локального доступа (в зависимости от внутренних процедур Заказчика).

* 1. Разрешение.

При положительном разрешении проблемы или восстановлении системы, технический специалист, ответственный по поступившему ЗНО, направляет ответ об успешной реализации решения, с указанием времени разрешения или восстановления системы.

3.6 Планово-предупредительные мероприятия.

Предполагается проведение планово-предупредительных мероприятий не реже чем 1 раз в месяц в ходе всего периода обслуживания.