

ТИПОВОЙ ПЕРЕЧЕНЬ

услуг сервисного обслуживания ИТ-инфраструктуры, оказываемый специалистами ООО «КОМНЕТ»

1. Сопровождение и обеспечение бесперебойного функционирования технических и программно-технических средств ИТ-инфраструктуры, в т.ч.:

1.1. Проведение периодического регламентированного технического обслуживания программно-технических средств ИТ-инфраструктуры, включая средства защиты информации и климатическое оборудование, в т.ч.:

- тестирование специализированными средствами диагностики серверов, системных блоков, периферийных устройств, устранение выявленных при тестировании оборудования нештатных ситуаций;
- смазка механических деталей устройств;
- очистка от пыли и грязи внутренних объемов технических средств;
- контроль состояния и работоспособности кабельной проводки и кроссовых элементов;
- проверка системы бесперебойного (гарантированного) электропитания, в т.ч. тестирование и, при необходимости, замена аккумуляторных батарей;
- проверка работоспособности общего программного обеспечения (ОПО) и специального программного обеспечения (СПО), при необходимости восстановление работоспособности ОПО и СПО;
- проверка выполнения регламента резервирования информационных ресурсов, ОПО и СПО, изготовление, при необходимости, и архивация резервных копий;
- проведение периодической плановой смены ключевых документов и сертификатов средств криптографической защиты информации (СКЗИ) в соответствии с правилами пользования СКЗИ, утвержденными ФСБ России;
- проверку штатных схем включения СКЗИ, проверку на отсутствие недокументированных подключений СКЗИ, исправление выявленных недостатков;
- ведение (проверка ведения) заводских эксплуатационных документов на СКЗИ;
- проверка соблюдения правил пользования СКЗИ, утвержденных ФСБ России, устранение (или разработка рекомендаций по устранению) выявленных недостатков;
- обследование крепежа, элементов конструкций внешнего и внутреннего блоков сплит-системы и исправление выявленных недостатков;
- обследование дренажной системы, в случае необходимости ликвидация протечек и очистка дренажа;
- чистка сплит-системы (корпуса, жалюзи, фильтров внутреннего блока);

- проверка герметичности фреонового контура, контроль качества тепловой изоляции фреонового контура и исправление выявленных повреждений;
- замер рабочего давления фреона и дозаправка фреоном (при необходимости);
- обследование электродвигателей и лопастей вентиляторов;
- проверка работоспособности электрических цепей управления сплит-систем, проверка исправности электрооборудования и автоматики наружного блока, устранение выявленных недостатков.

1.2. Проверка условий и порядка эксплуатации программно-технических средств, в т.ч. контроль соблюдения требований информационной безопасности.

1.3. Восстановление функционирования технических средств IT-инфраструктуры, включая средства защиты информации, при возникновении нестандартных ситуаций, в т.ч. организация гарантийного и выполнение послегарантийного ремонтов, оперативную замену оборудования на период ремонтов с использованием обменного фонда.

1.4. Оперативное восстановление функционирования программного обеспечения, включая средства защиты информации, при возникновении нестандартных ситуаций, в том числе выполнение работ (оказание помощи пользователям) по восстановлению информационных ресурсов.

1.5. Организация постоянно действующей «горячей линии» технической поддержки пользователей.

2. Установка пакетов обновлений программного обеспечения IT-инфраструктуры.

3. Проведение экспертизы поставляемых программно-технических средств, предназначенных для замены (дооснащения) программно-технических средств IT-инфраструктуры, на соответствие их эксплуатационным характеристикам и требованиям по защите информации.

4. Обеспечение технических средств IT-инфраструктуры расходными материалами.

5. Ведение (контроль состояния) эксплуатационной документации IT-инфраструктуры.

6. Предоставление аналитических отчетов о режимах эксплуатации программно-технических средств IT-инфраструктуры, в т.ч. средств защиты информации.

7. Полное и своевременное документирование результатов оказания услуг.