

Регламентные работы

Редакция от 10.02.2021

Настоящий документ является приложением к договору об оказании услуг, заключённому между ООО «АССОЛЬ КЛАУД» (далее – «Компания») и Вами (далее – «Заказчик»), в том числе договору оферты, на условиях, изложенных в настоящем Регламенте работ, который доступен в сети Интернет по адресу: <https://assol.cloud/reglament/>

1. Регламент работ по техническому обслуживанию ЛВС, БЛВС Wi-Fi

№ п.п	Работы по техническому обслуживанию	Количество
1	Профилактический мониторинг работоспособности оборудования с помощью аппаратно-программного комплекса.	Ежемесячно
2	Восстановление работоспособности активного сетевого оборудования в случаях отказов.	Не ограничено
3	Замена неисправного Оборудования в случае невозможности оперативного ремонта (запасные части предоставляет Заказчик за свой счет).	Не ограничено
4	Проведение телефонных консультаций.	Не ограничено
5	Обновление актуальных версий программного обеспечения оборудования.	По рекомендации производителя
6	Работы по изменению конфигурации системы с выездом инженера на место установки Оборудования.	6 часов/мес.
7	Работы по изменению конфигурации системы с помощью дистанционного доступа.	Не ограничено
8	Организационное обеспечение гарантийного и послегарантийного ремонта оборудования (выполнение послегарантийного ремонта оплачивается по отдельным счетам).	Не ограничено

2. Регламент работ по техническому обслуживанию СОР

№ п.п	Работы по техническому обслуживанию	Количество
1	Проверка наружного состояния видеокамер. Очистка объективов видеокамер от загрязнений и следов жизнедеятельности насекомых;	Ежемесячно
2	Проверка состояния и работоспособности видеокамер и видеорегистраторов	Ежемесячно
3	Контроль состояния и ресурса работы ИБП	Ежемесячно
4	Восстановление работоспособности оборудования в случаях отказов.	Не ограничено

5	Замена неисправного Оборудования в случае невозможности оперативного ремонта (запасные части предоставляет Заказчик за свой счет)	Не ограничено
6	Коррекция ориентации видеокамер	По необходимости
7	Работы по изменению конфигурации системы с выездом инженера на место установки Оборудования	6 часов/мес.
8	Работы по изменению конфигурации системы с помощью дистанционного доступа	Не ограничено
9	Организационное обеспечение гарантийного и послегарантийного ремонта оборудования (выполнение послегарантийного ремонта оплачивается по отдельным счетам)	Не ограничено

3. Регламент работ по обеспечению ИТ-безопасности

№ п.п	Работы по техническому обслуживанию	Количество
1	Построение и поддержка структуры внутренних подсетей.	Не ограничено
2	Разработка и контроль политик доступа.	Не ограничено
3	Мониторинг доступности канала доступа к ресурсам сети Интернет.	Не ограничено
4	Мониторинг работы и отслеживание попыток несанкционированного доступа.	Ежемесячно
5	Обновление IPS-политик. Обновление лицензий.	Не ограничено
6	Обновление Антивируса. Обновление лицензий.	По необходимости
7	Формирование отчетности по не критичным событиям.	Еженедельно
8	Формирование отчетности по критичным событиям безопасности.	Ежедневно

4. Регламент работ по техническому обслуживанию оборудования АТС

№ п.п	Работы по техническому обслуживанию	Количество
1	Разработка и контроль политик доступа, организация удаленного подключения к управлению АТС.	После заключения договора с техническим специалистом
2	Аудит АТС, построение структурной схемы организации связи, выдача рекомендаций по оптимизации, удаленно.	Единоразово при получении первичного доступа к управлению АТС и проведения аудита
3	Работы по изменению конфигурации абонентов, транков, маршрутизации вызовов не требующие выезда на площадку, удаленно.	Не ограничено, по необходимости
4	Работы по изменению конфигурации оборудования, не критичные, требующие выезда специалиста, а также коммутационные работы на	6 часов/мес. Ростов-на-Дону и область,

	оборудовании АТС, кроссировочные работы, физическое подключение аппаратов.	Другие регионы по согласованию сторон
5	Аварийно-восстановительные работы на оборудовании АТС, удаленно.	Не ограничено, по необходимости
6	Аварийно-восстановительные работы на оборудовании АТС, требующие выезда специалиста.	Не ограничено Ростов-на-Дону и область, Другие регионы по согласованию сторон
7	Обновление ПО АТС, лицензий, не требующие закупки оборудования и лицензий, удаленно.	Не ограничено, по необходимости
8	Техническая консультация пользователей.	Не ограничено, по необходимости
9	Формирование отчетности по не критичным событиям.	По необходимости, еженедельно
10	Формирование отчетности по критичным событиям.	Еженедельно, по результатам диагностики, по необходимости

5. Регламент работ по техническому обслуживанию СО

№ п.п	Работы по техническому обслуживанию	Количество
1	Проверка состояния и устранение неисправностей в работе СО.	Еженедельно, по результатам диагностики, по необходимости
2	Проверка режимов работы электропитания.	Ежемесячно
3	Плановая диагностика АКБ резервного питания.	Ежемесячно
4	Чистка оборудования и аппаратуры без вскрытия корпусов.	1 раз в год
5	Чистка и проверка внешних соединений со вскрытием неопломбированных элементов.	1 раз в год
6	Измерение сопротивления защитного и рабочего заземления.	1 раз в год
7	Текущий ремонт и восстановление работоспособности (замена вышедших из строя датчиков, элементов питания АКБ, шлейфов).	Не ограничено, по необходимости

6. Регламент работ по техническому обслуживанию ИБП

№ п.п	Работы по техническому обслуживанию	Количество
1	Проверка состояния плат, теплоотводов и соединительных проводников и разъемов на отсутствие механических повреждений, следов перегрева и загрязнения контактных поверхностей ИБП.	1 раз в 3 месяца
2	Проверка надежности всех кабельных, шлейфовых соединений ИБП, РЩ.	1 раз в 3 месяца

3	Проверка работы вентиляторов. Обеспыливание вентиляторных каналов.	1 раз в 3 месяца
4	Измерение тока заряда батарей ИБП.	1 раз в 6 месяцев
5	Проверка перевода питания нагрузки с инвертора ИБП на резервную линию и обратно.	1 раз в год
6	Просмотр архива событий и ошибок. Устранение замечаний.	1 раз в месяц

7. Регламент работ по обслуживанию рабочих станций

№ п.п	Работы по техническому обслуживанию	Количество
1	Обновление программного обеспечения (установка пакетов обновления поставляемых производителями программного обеспечения, такими как service-pack или другие бесплатные пакеты).	Не ограничено, по необходимости
2	Инсталляция и настройка стандартного лицензионного программного обеспечения клиента на рабочих станциях (под программным обеспечением подразумевается операционная система рабочей станции, пакет офисных приложений, файловые менеджеры, архиваторы).	Не ограничено, по необходимости
3	Поддержка антивирусной защиты (при наличии установленной антивирусной программы).	Не ограничено, по необходимости
4	Восстановление работоспособности рабочей станции после сбоя. Включает в себя: повторную инсталляцию и настройку программного обеспечения, восстановление рабочих файлов пользователя по мере возможности.	Не ограничено, по необходимости
5	Профилактические работы (чистка системных блоков, блоков питания, куллеров и их замена при необходимости. Необходимость проведения профилактических работ определяется нашим сотрудником на месте самостоятельно).	Не ограничено, по необходимости
6	Проверка работы системы автоматических обновлений.	Ежемесячно
7	Установка дополнительного программного обеспечения, не требующего специальных профильных знаний, по требованию заказчика (если требуется).	Не ограничено, по необходимости
8	Работы по замене/подключению комплектующих и периферийных устройств, оплаченных заказчиком (если требуется).	Не ограничено, по необходимости
9	Диагностика неисправностей с рекомендациями по ремонту.	Не ограничено, по необходимости
10	Ремонт компьютера (стоимость запчастей оплачивается отдельно).	Не ограничено, по необходимости
11	Рекомендации по обновлению оборудования и консультации по приобретению и внедрению нового программного обеспечения.	Не ограничено, по необходимости

8. Регламент работ по обслуживанию серверов

№ п.п	Работы по техническому обслуживанию	Количество
1	Тестирование ИБП.	2 раза в год
2	Чистка от пыли.	2 раза в год
3	Проверка состояния (индикации).	1 раз в месяц
4	Проверка серверного помещения.	1 раз в месяц
5	Проверка обновлений безопасности.	1 раз в неделю
6	Проверка обновлений системы и программного обеспечения.	1 раз в месяц
7	Чтение журналов системы.	1 раз в месяц
8	Чистка диска от временных данных.	2 раза в месяц
9	Выполнение дефрагментации накопителей.	4 раза в год

9. Регламент работ по обслуживанию принтера (плоттера)

№ п.п	Работы по техническому обслуживанию	Количество
1	Удаленный мониторинг и диагностика устройства.	Не ограничено, по необходимости
2	Устранение неисправностей.	Не ограничено, по необходимости
3	Плановая чистка внутренних компонентов принтера и диагностика механических элементов.	1 раз в 3 месяца
4	Настройка и заведение принтера в домен.	Не ограничено, по необходимости
5	Замена/заправка картриджа.	по необходимости с привлечением специализированной организации, работы по заправке оплачиваются отдельно, в зависимости от модели устройства

10. Регламент работ по резервному хранению данных

№ п.п	Работы по техническому обслуживанию	Количество
1	Восстановление сохраненных данных.	Не ограничено, по необходимости
2	Обеспечение устойчивости хранимых данных к изменению и уничтожению.	Не ограничено, по необходимости
3	Разграничение доступа к хранимым данным. Обеспечение контроля системы и процесса резервного копирования.	Не ограничено, по необходимости
4	Запуск копирования данных по указанному графику/график согласовывается с заказчиком, можно корректировать в личном кабинете.	Не ограничено, по необходимости

11. Регламент технического обслуживания СКУД

№ п.п	Работы по техническому обслуживанию	Количество
1	Внешний осмотр составных частей системы (приемно-контрольных приборов, усилителей, коммутаторов, шлейфов сигнализации, извещателей, оповещателей, колонок и т.п.) на отсутствие повреждений. Коррозии, грязи, прочности креплений, наличие пломб.	ежемесячно
2	Подстройка запирающих устройств.	1 раз в год
3	Проверка работоспособности оконечных устройств, проверка исправности световой индикации, положения переключателей.	ежемесячно
4	Проверка работоспособности турникетов во всех режимах.	ежемесячно
5	Проверка экстренной разблокировки дверей при пожаре (без фактической разблокировки запирающих устройств).	ежемесячно
6	Проверка основного и резервного источников питания и автоматического переключения питания с рабочего ввода на резервный и обратно.	ежемесячно
7	Профилактика механических элементов турникетов и шлагбаумов.	ежеквартально
8	Комплексное опробование системы.	ежегодно
9	Измерение сопротивления защитного и рабочего заземления.	ежегодно
10	Измерение сопротивления изоляции электрических цепей.	ежегодно