



УТВЕРЖДАЮ	2017.04.01
Генеральный директор ООО Оптимал Системс	_____ А. В. Микуцкий

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ СЕТЕВОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

I ДИАПАЗОН ЗНАЧЕНИЙ УРОВНЯ СЕРВИСА ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ СЕТЕВОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ

№ пп	Уровень проблемы	№№	Наименование	Уровень сервиса, Москва	
				Время реакции	Время устранения проблемы
1	Критический	1.1	Нет доступа к Интернет на площадке полностью	1 час...1 р/д	1 час.. 3 р/д
2		1.2	Нет доступа к сетевым ресурсам ЛВС локальной площадки	1 час...1 р/д	1 час.. 3 р/д
3		1.3	Нет доступа к сетевым ресурсам ЛВС остальных площадок	1 час...1 р/д	1 час.. 3 р/д
4		1.4	Нет доступа к службе извне полностью	1 час...1 р/д	1 час.. 3 р/д
		1.5	Вендором опубликована информация о критической уязвимости программного обеспечения и выпущено обновление	1 час...1 р/д	1 час.. 3 р/д
		1.6	Отказ основных служб телефонии (установление и разъединение вызовов)	1 час...1 р/д	1 час.. 3 р/д
		1.7	Отказ дополнительных служб телефонии	1 час...1 р/д	1 час.. 3 р/д
		1.8	Низкое качество речи при совершении телефонного вызова в сети общего пользования (коды АВС 495, 499, 9ХХ)	1 час...1 р/д	1 час.. 3 р/д
5		1.9	Отказ активного сетевого устройства(не работают все службы у группы пользователей)	1 час...1 р/д	1 час.. 3 р/д
6		1.10	Отказ сервера полный (недоступность служб)	1 час...1 р/д	1 час.. 3 р/д
7		1.11	Невозможно войти в домен Active Directory	1 час...1 р/д	1 час.. 3 р/д
8		1.12	Нет доступа к почтовым сообщениям	1 час...1 р/д	1 час.. 3 р/д



№ пп	Уровень проблемы	№№	Наименование	Уровень сервиса, Москва	
				Время реакции	Время устранения проблемы
9		1.13	Невозможно отправить почту	1 час...1 р/д	1 час.. 3 р/д
10		1.14	Не работает SSL VPN для сотрудников, работающих в режиме удаленного доступа	1 час...1 р/д	1 час.. 3 р/д
11	Средний	2.1	Доступ в Интернет замедлен	1 час.. 3 р/д	1 час ... 10 р/д
12		2.2	Доступ к службе, расположенной на площадке, снаружи площадки замедлен	1 час.. 3 р/д	1 час ... 10 р/д
13		2.3	Доступ к сетевым ресурсам ЛВС локальной площадки замедлен	1 час.. 3 р/д	1 час ... 10 р/д
14		2.4	Доступ к сетевым ресурсам ЛВС остальных площадок замедлен	1 час.. 3 р/д	1 час ... 10 р/д
		2.5	Нарушена целостность системы резервирования сетевых ресурсов	1 час.. 3 р/д	1 час ... 10 р/д
		2.6	Низкое качество речи при совершении телефонного вызова между абонентами одной площадки	1 час.. 3 р/д	1 час ... 10 р/д
		2.7	Низкое качество речи при совершении телефонного вызова между абонентами разных площадок	1 час.. 3 р/д	1 час ... 10 р/д
		2.8	Проблемы с доступом в домен Active Directory у группы пользователей	1 час.. 3 р/д	1 час ... 10 р/д
15		2.9	Почтовые сообщения отправляются медленно	1 час.. 3 р/д	1 час ... 10 р/д
16		2.10	Почтовые сообщения принимаются медленно	1 час.. 3 р/д	1 час ... 10 р/д
17		2.11	Доступ к ресурсам по SSL VPN медленный	1 час.. 3 р/д	1 час ... 10 р/д
18	Низкий	3.1	Признанные проблемы	1 р/д ... 10 р/д	1 р/д. ... 1 мес
19		3.2	Некритические обновления программного обеспечения	1 р/д ... 10 р/д	1 р/д. ... 1 мес



II ДИАПАЗОН ЗНАЧЕНИЙ МОНИТОРИНГА СЕТЕВОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

№№	Периодичность проверки	Наименование	Примечание
1	0,5...60 раз/час	Проверка доступности	Хранение истории за 1 год
2	2...30 раз/час	Проверка наличия проблемных событий	Хранение истории за 1 год
3	Еженедельно	Снятие резервных копий	Хранение 60 резервных копий
5	Ежемесячно	Смена параметров учетных записей	Хранение истории за 1 год