

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ НА ЗАКУПКУ УСЛУГ (НА ОСНОВЕ СЕРВИС-КОНТРАКТНИКОВ)

НАИМЕНОВАНИЕ ЗАКУПА

0.00

№ п/п	Перечень основных данных и требований	Основные данные и требования	
1	Место оказания услуг	Главный офис в г. Бишкек г. Бишкек, ул. Ибраимова, 24	
2	Режим работы	Офлайн	
3	Инициатор заявки	Отдел информационных технологий	
	Срок оказания услуг (дата начала и окончания)	1 год с момента заключения договора с возможностью пролонгации	
3	Должностные обязанности	<p>Перечень задач и обязанностей:</p> <p>1.Обработка запросов пользователей по телефону, электронной почте и через систему тикетов;</p> <p>2.Регистрация и учет запросов, инцидентов, их решение и эскалация;</p> <p>3.Диагностика и устранение технических неисправностей программного и аппаратного обеспечения;</p> <p>4.Регистрация и учет ИТ-активов;</p> <p>5.Консультация пользователей по работе с корпоративными ИТ-системами и ПО;</p> <p>6.Управление доступами к почтовым группам, облачным хранилищам;</p> <p>7.Делегирование почтовых ящиков, настройка правил для рассылочных групп, Teams, Microsoft 365, Security-групп;</p> <p>8.Создание и удаление гостевых учетных записей с соблюдением принципа минимальных полномочий;</p> <p>9.Поддержка геолого-инженерного и другого специализированного ПО, в т.ч.: Datamine, Micromine, Geovia Gems, LeapFrog, Maptek, AutoCAD, Rocscience, Techtool (установка, обновление, конфигурирование, решение проблем).</p>	
		Образование:	<i>Высшее образование предпочтительно в области информационных технологий или иной профиль при наличии практического опыта в сфере информационных систем не менее 3 лет</i>
		Опыт работы по профилю	<i>Опыт конфигурирования ITSM (в особенности управление изменениями, управление инцидентами, управление проблемами), IT Asset Management, CMDB; Опыт работы с Active Directory, почтовыми серверами, VPN, удаленным доступом; Опыт администрирования продуктов Microsoft (Microsoft 365, Azure AD, Exchange); Наличие опыта работы в горнорудных предприятиях будет являться преимуществом</i>

4	Квалификационные требования к сервис-контрактику	Навыки и знания	<i>Исполнитель должен обладать следующими знаниями и навыками: Навыки применения лучших практик по информационным технологиями (COBIT, ITIL); Уверенное знание ОС Windows; Умение работать с системами Help Desk и тикет-системами; Опыт конфигурирования ITSM (в особенности управление изменениями, управление инцидентами, управление проблемами), IT Asset Management, CMDB; Опыт работы с Active Directory, почтовыми серверами, VPN, удаленным доступом; Опыт администрирования продуктов Microsoft (Microsoft 365, Azure AD, Exchange); Навыки диагностики аппаратных и программных неисправностей.</i>	
			Возможность замены формального образования на подтвержденный опыт.	
		Наличие разрешительных документов (если применимо)	Не применимо	
5	Профессиональные навыки	Знание компьютера		Экспертный уровень
		Знание языков	Не применимо	
		Знание специальных программ	ITSM-системы	Продвинутый уровень
6	Личные качества	<i>Исполнитель должен обладать такими личными качествами, как ответственность, внимательность, дисциплинированность, умение работать в команде, соблюдение корпоративных норм и уважительное отношение к коллегам.</i>		
		Выбрать один из методов оценки:		
		- интервьюирование.		
7	Контроль и отчетность	Общие положения. Исполнитель обязан оказывать услуги в строгом соответствии с условиями настоящего Технического задания. Все предоставляемые услуги должны быть оказаны качественно и в установленные сроки		
		Контроль со стороны Заказчика. Контроль за качеством и объемом оказываемых услуг осуществляется представителем Заказчика		
		Представитель Заказчика осуществляет постановку задач и контроль оказанных услуг через ITSM-систему		
		Критерии приемки: Фактом оказания услуг считается:		
		<ul style="list-style-type: none"> - зарегистрированная задача в ITSM-системе; - описание выполненных действий; - отметка об исполнении; - подтверждение Заказчика (если требуется) 		
		- Ежемесячная приемка осуществляется на основании выгрузки/отчёта из ITSM-системы		
		- При наличии замечаний к оказанным услугам Исполнитель устраняет их в сроки, устанавливаемые Заказчиком исходя из сложности задачи.		
		Ответственность за качество. Исполнитель несет ответственность за качество оказанных услуг. В случае выявления нарушений, повлекших за собой ущерб, Компания вправе применить меры, предусмотренные условиями сервис-контракта		

8	Результат работ	<p>Результатом оказания услуг является надлежащее выполнение всех задач, указанных в настоящем техническом задании, с предоставлением соответствующей документации, отчетности и подтверждающих материалов в установленные сроки (при необходимости).</p> <p>Все сведения об оказанных услугах фиксируются в электронном виде в ITSM-системе.</p> <p>Технические отчеты и документация предоставляются при необходимости по электронной почте и/или оформляются в виде вложений к задачам ITSM.</p> <p>По итогам выполнения работ ежемесячно оформляется акт выполненных работ, подписываемый обеими сторонами.</p>
9	Методика расчета стоимости услуги	Календарный месяц
10	Требуемое количество сервис-контрактников	1 (один)