

РЕЖИМ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Режим работы **8x5**

Выполнение работ в течение 8 рабочих часов по рабочим дням (9:30 – 18:30) в соответствии с официальным производственным календарем

Режим работы **12x5**

Выполнение работ в течение 12 рабочих часов (8:00 – 20:00) по рабочим дням в соответствии с официальным производственным календарем

Режим работы **24x7**

Выполнение работ в любое время

НАПРАВЛЕНИЕ

1. Администрирование и сопровождение операционных систем
2. Администрирование и обслуживание СХД и SAN
3. Администрирование и сопровождение СУБД
4. Администрирование и сопровождение систем виртуализации
5. Администрирование и сопровождение СРК
6. Администрирование и сопровождение систем SAP
7. Администрирование и сопровождение Siebel
8. Администрирование и сопровождение Exchange/Почтовые серверов
9. Администрирование и сопровождение системы мониторинга Zabbix заказчика

1. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ ОПЕРАЦИОННЫХ СИСТЕМ

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Диагностика и восстановление работоспособности	Доступность услуги	8x5	12x5	24x7	24x7
	Сбор диагностической информации	+	+	+	+
	Поиск обходного пути решения инцидента	—	+	+	+
	Поиск причины возникновения инцидента	—	+	+	+
	Устранение инцидента	+	+	+	+
	Консультирование администратора смежных систем и прикладных систем со стороны ОС/сервиса по устранению инцидента	—	—	+	+
	Гарантированное время восстановления работоспособности	+	+	+	+
Запросы на обслуживание и сопровождение	Консультирование по настройке и выдача рекомендаций для администраторов смежных систем	—	+	+	+
	Управление параметрами конфигурации ОС/сервиса	+	+	+	+
	Установка и базовая настройка ОС/сервиса	+	+	+	+
	Выделение и изменение дополнительных ресурсов	—	—	+	+
	Управление доступом к ОС/сервису	+	+	+	+
	Управление локальными учетными записями (создание/блокировка/разблокировка/смена пароля/удаление учетных записей)	+	+	+	+
	Конфигурация резервного копирования ОС/сервиса	—	+	+	+
	Восстановление/сопровождение восстановления из резервных копий	+	+	+	+
	Разработка плана внесения изменений со стороны ОС/сервиса	—	—	+	+
	Оценка влияния изменений на работоспособность, а также участие в разработке и реализации запроса на обслуживание	—	—	+	+
	Установка новых версий ПО и проверка работоспособности после установки	—	—	+	+

1. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ ОПЕРАЦИОННЫХ СИСТЕМ

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Проактивные работы	Анализ версий, выдача рекомендаций по патчам безопасности	—	—	+	+
	Анализ версий, выдача рекомендаций по обновлению в рамках одного мажорного билда	—	—	+	+
	Выполнение рекомендаций по патчам безопасности	+	+	+	+
	Выполнение рекомендаций по обновлению в рамках одного мажорного билда	—	—	+	+
	Анализ производительности и разработка рекомендаций по ее увеличению	—	—	2 раза в год	4 раза в год
	Выполнение рекомендаций по результатам анализа производительности	—	—	2 раза в год	4 раза в год
	Комплексный Health Check	—	—	—	2 раза в год
	Анализ повторяющихся ошибок, проблем и разработка рекомендаций по их устранению	+	+	+	+
Планирование развития	Capacity Planing	—	—	1 раз в год	2 раза в год
	Подготовка и предоставление обзорной информации по существующим и новым технологическим решениям	—	—	—	2 раза в год
Ведение эксплуатационной документации и техническая отчетность	Технический отчет по кол-ву, версиям и мощностям поддерживаемых сервисов	—	—	—	2 раза в год
	Технический отчет по резервным копиям	—	—	—	2 раза в год
	Внесение в эксплуатационную документацию изменений после работ	—	+	+	+
Управление услугами и отчетностью	Персональный сервис-менеджер	—	+	+	+
	Выделенный главный инженер	—	—	+	+
	Предоставление отчета по всем заявкам за определенный период времени (по запросу)	—	—	+	+

1. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ ОПЕРАЦИОННЫХ СИСТЕМ

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Управление услугами и отчетностью	Проведение встречи по инциденту с прерыванием услуг	—	+	+	+
	Участие в регулярных плановых встречах по эксплуатации	—	+	+	+
	Составление отчета об устранении инцидента с прерыванием сервиса (время начала инцидента, время завершения инцидента, причина возникновения)	—	+	+	+
	Составление детального отчета об устранении инцидента (тайминг, корневая причина возникновения, меры по предупреждению)	—	—	+	+
	Расширенная аналитическая отчетность (отчет-презентация)	—	—	+	+
Управление непрерывностью	Поддержание плана DRP	—	—	—	2 раза в год
	Тестирование плана DRP	—	—	2 раза в год	2 раза в год
Экспертные услуги	Оценка совместимости версий сервисов и ОС	По запросу			
	Оценка совместимости версий ОС/сервиса и железа/виртуализации/стороннего ПО	По запросу			
	Анализ настроек и их соответствие лучшим практикам	По запросу			
	Изменение настроек для их соответствия лучшим практикам	По запросу			
	Анализ возможности перехода на новую мажорную версию ОС/сервиса	По запросу			
	Выполнение перехода ОС/домена на новый мажорный билд	В рамках отдельного проекта			
	Обслуживание сервиса кластера отказоустойчивости в рамках текущей конфигурации	По запросу			
	Обслуживание сервиса балансировки трафика (в режиме обратного проху) в рамках текущей конфигурации	По запросу			
	Обслуживание web-сервера nginx/apache/lighttpd в рамках текущей конфигурации	По запросу			

1. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ ОПЕРАЦИОННЫХ СИСТЕМ

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Экспертные услуги	Обслуживание сервиса файлового сервера в рамках текущей конфигурации	По запросу			
	Обслуживание сервиса DNS bind/unbound в рамках текущей конфигурации	По запросу			
	Обслуживание сервиса DHCP в рамках текущей конфигурации	По запросу			
	Обслуживание сервиса файлового сервера NFS/Samba в рамках текущей конфигурации	По запросу			
	Обслуживание сервиса оркестрации контейнеров Docker Swarm/K8S/OpenShift в рамках текущей конфигурации	По запросу			
	Обслуживание сервиса системы управления версиями текстовых файлов gitlab/gittea в рамках текущей конфигурации	По запросу			
	Обслуживание сервиса системы резервного копирования Commvault/IBM Spectre/Networker в рамках текущей конфигурации	По запросу			
	Обслуживание сервиса очередей RabbitMq/Kafka/IBM Mq в рамках текущей конфигурации	По запросу			
	Администрирование правил и публикаций сервера NLB в рамках текущей конфигурации	По запросу			
	Администрирование AD (GPO, trusts, sites) в рамках текущей конфигурации	По запросу			
	Обслуживание сервиса RDP (не ферма) в рамках текущей конфигурации	По запросу			
	Обслуживание сервиса RDP (ферма) в рамках текущей конфигурации	По запросу			

2. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И ОБСЛУЖИВАНИЕ СХД И SAN

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Диагностика и восстановление работоспособности	Доступность услуги	8x5	12x5	24x7	24x7
	Сбор диагностической информации	+	+	+	+
	Поиск обходного пути решения инцидента	—	+	+	+
	Поиск причины возникновения инцидента	—	+	+	+
	Устранение инцидента	+	+	+	+
	Консультирование администратора смежных систем и прикладных систем со стороны ОС/сервиса по устранению инцидента	—	—	+	+
	Гарантированное время восстановления работоспособности	+	+	+	+
Запросы на обслуживание и сопровождение	Консультирование по настройке и выдача рекомендаций для администраторов смежных систем	—	+	+	+
	Управление параметрами конфигурации СХД/SAN	+	+	+	+
	Выделение/изменение/удаление дискового пространства на СХД	—	—	+	+
	Управление доступом к СХД/SAN	+	+	+	+
	Разработка плана внесения изменений со стороны СХД/SAN	—	—	+	+
	Управление локальными учетными записями (создание/блокировка/разблокировка/смена пароля/удаление учетных записей)	+	+	+	+
	Оценка влияния изменений на работоспособность, а также участие в разработке и реализации запроса на обслуживание	—	—	+	+
	Восстановление/сопровождение восстановления из резервных копий	+	+	+	+
	Разработка плана внесения изменений со стороны ОС/сервиса	—	—	+	+

2. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И ОБСЛУЖИВАНИЕ СХД И SAN

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Проактивные работы	Анализ версий, выдача рекомендаций по патчам безопасности	—	—	+	+
	Анализ версий, выдача рекомендаций по обновлению в рамках одного мажорного билда	—	—	+	+
	Выполнение рекомендаций по патчам безопасности	+	+	+	+
	Выполнение рекомендаций по обновлению в рамках одного мажорного билда	—	—	+	+
	Анализ производительности и разработка рекомендаций по ее увеличению	—	—	2 раза в год	4 раза в год
	Выполнение рекомендаций по результатам анализа производительности	—	—	2 раза в год	4 раза в год
	Комплексный Health Check	—	—	—	2 раза в год
	Анализ повторяющихся ошибок, проблем и разработка рекомендаций по их устранению	+	+	+	+
Планирование развития	Capacity Planing	—	—	1 раз в год	2 раза в год
	Подготовка и предоставление обзорной информации по существующим и новым технологическим решениям	—	—	—	2 раза в год
Ведение эксплуатационной документации и техническая отчетность	Технический отчет по кол-ву, версиям и мощностям поддерживаемых сервисов	—	—	—	2 раза в год
	Технический отчет по резервным копиям	—	—	—	2 раза в год
	Внесение в эксплуатационную документацию изменений после работ	—	+	+	+

2. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И ОБСЛУЖИВАНИЕ СХД И SAN

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Управление услугами и отчетностью	Персональный сервис-менеджер	—	+	+	+
	Выделенный главный инженер	—	—	+	+
	Предоставление отчета по всем заявкам за определенный период времени (по запросу)	—	—	+	+
	Проведение встречи по инциденту с прерыванием услуг	—	+	+	+
	Участие в регулярных плановых встречах по эксплуатации	—	+	+	+
	Составление отчета об устранении инцидента с прерыванием сервиса (время начала инцидента, время завершения инцидента, причина возникновения)	—	+	+	+
	Составление детального отчета об устранении инцидента (тайминг, корневая причина возникновения, меры по предупреждению)	—	—	+	+
	Расширенная аналитическая отчетность (отчет-презентация)	—	—	+	+
Управление непрерывностью	Поддержание плана DRP	—	—	—	2 раза в год
	Тестирование плана DRP	—	—	2 раза в год	2 раза в год
Экспертные услуги	Анализ настроек и их соответствие лучшим практикам	По запросу			
	Изменение настроек для их соответствия лучшим практикам	По запросу			

3. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ СУБД

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Диагностика и восстановление работоспособности	Доступность услуги	8x5	12x5	24x7	24x7
	Сбор диагностической информации	+	+	+	+
	Поиск обходного пути решения инцидента	—	+	+	+
	Поиск причины возникновения инцидента	—	+	+	+
	Устранение инцидента	+	+	+	+
	Консультирование администратора смежных систем и прикладных систем со стороны ОС/сервиса по устранению инцидента	—	—	+	+
	Гарантированное время восстановления работоспособности	+	+	+	+
Запросы на обслуживание и сопровождение	Консультирование по настройке и выдача рекомендаций для администраторов смежных систем	—	+	+	+
	Управление параметрами конфигурации СУБД	—	+	+	+
	Расширение табличных пространств	—	+	+	+
	Установка и настройка клиента СУБД	—	+	+	+
	Создание БД	—	—	+	+
	Управление доступом к БД (выдача прав)	+	+	+	+
	Управление локальными учетными записями (создание/блокировка/разблокировка/смена пароля/удаление учетных записей)	+	+	+	+
	Оценка влияния изменений на работоспособность, а также участие в разработке и реализации запроса на обслуживание	—	—	+	+
	Создание клонов баз данных	—	+	+	+

3. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ СУБД

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Запросы на обслуживание и сопровождение	Экспорт данных в тестовую среду	—	—	+	+
	Проверка целостности информации в базе данных	—	+	+	+
	Устранение неконсистентных блоков в БД	—	—	—	+
	Внеплановое резервное копирование базы данных	+	+	+	+
	Консультирование администратора СРК по специфике резервного копирования СУБД	—	—	—	+
	Восстановление/сопровождение восстановления из резервных копий	+	+	+	+
	Разработка плана внесения изменений со стороны ОС/сервиса	—	—	+	+
	Установка новых версий ПО и проверка работоспособности после установки	—	—	+	+
Проактивные работы	Анализ версий, выдача рекомендаций по патчам безопасности	—	—	+	+
	Анализ версий, выдача рекомендаций по обновлению в рамках одного мажорного билда	—	—	+	+
	Выполнение рекомендаций по патчам безопасности	+	+	+	+
	Выполнение рекомендаций по обновлению в рамках одного мажорного билда	—	—	+	+
	Анализ производительности и разработка рекомендаций по ее увеличению	—	—	2 раза в год	4 раза в год
	Выполнение рекомендаций по результатам анализа производительности	—	—	2 раза в год	4 раза в год
	Комплексный Health Check	—	—	—	2 раза в год
	Анализ повторяющихся ошибок, проблем и разработка рекомендаций по их устранению	+	+	+	+

3. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ СУБД

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Проактивные работы	Работа с индексами СУБД	—	—	+	+
	Контроль табличных пространств и превентивное их расширение	—	—	+	+
Планирование и развитие	Capacity Planing	—	—	1 раз в год	2 раза в год
	Подготовка и предоставление обзорной информации по существующим и новым технологическим решениям	—	—	—	2 раза в год
Ведение эксплуатационной документации и техническая отчетность	Технический отчет по кол-ву, версиям и мощностям поддерживаемых сервисов	—	—	—	2 раза в год
	Технический отчет по резервным копиям	—	—	—	2 раза в год
	Внесение в эксплуатационную документацию изменений после работ	—	+	+	+
Управление услугами и отчетностью	Персональный сервис-менеджер	—	+	+	+
	Выделенный главный инженер	—	—	+	+
	Предоставление отчета по всем заявкам за определенный период времени (по запросу)	—	—	+	+
	Проведение встречи по инциденту с прерыванием услуг	—	+	+	+
	Участие в регулярных плановых встречах по эксплуатации	—	+	+	+
	Составление отчета об устранении инцидента с прерыванием сервиса (время начала инцидента, время завершения инцидента, причина возникновения)	—	+	+	+
	Составление детального отчета об устранении инцидента (тайминг, корневая причина возникновения, меры по предупреждению)	—	—	+	+
	Расширенная аналитическая отчетность (отчет-презентация)	—	—	+	+

3. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ СУБД

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Управление непрерывностью	Поддержание плана DRP	—	—	—	2 раза в год
	Тестирование плана DRP	—	—	2 раза в год	2 раза в год
Экспертные услуги	Data Lifecycle Management – архивация данных, Tiering	По запросу			
	Составление перечня необходимого количества лицензий	По запросу			
	Оптимизация SQ- запроса	По запросу			
	Оптимизация скриптов SQL-релиза	По запросу			
	Комплексная оптимизация работы приложения с СУБД совместно с разработчиком	По запросу			
	Оптимизация структуры сегмента БД	По запросу			
	Оптимизация структуры БД через секционирование данных	По запросу			
	Сравнительный анализ планов запросов при изменении параметров или версии СУБД с использованием SQL Performance Analyzer	По запросу			
	Нагрузочное тестирование СУБД Oracle Real Application Testing	По запросу			
	Нагрузочное тестирование СУБД другими способами	В рамках отдельного проекта			
	Версионная миграция без изменения структуры данных	По запросу			
	Версионная миграция с изменением структуры данных	В рамках отдельного проекта			
	Oracle Управление репликацией GoldenGate, включая расширение репликации	По запросу			
	Oracle Управление Data Guar	По запросу			

3. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ СУБД

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Экспертные услуги	Oracle Управление RAC / RAC One Node / Restart			По запросу	
	Oracle Управление Oracle Enterprise Manager Cloud Control			По запросу	
	Oracle Управление Oracle Recovery Catalog			По запросу	
	MySQL / MariaDB Управление репликацией Master / Slave, Multimaster			По запросу	
	MySQL / MariaDB Управление кластером Pacemaker / Corosync / MaxScale			По запросу	
	PostgreSQL Управление физической / логической репликацией			По запросу	
	PostgreSQL Управление кластером Patroni / Etcd			По запросу	
	Sybase ASE / IQ Управление Sybase Replication Server, репликация Sybase <=> Sybase, Sybase <=> Oracle			По запросу	
	Sybase ASE / IQ Управление "warm standby" на базе Sybase Replication Server			По запросу	
	Sybase ASE / IQ Управление Sybase IQ Multiplex Cluster			По запросу	
	MSSQL Управление Log Shipping			По запросу	
	MSSQL Управление Mirroring			По запросу	
	MSSQL Управление репликацией Snapshot, Transactional, Merge Replication			По запросу	
	MSSQL Управление Always On Failover Clustering			По запросу	
	MSSQL Управление Always On Availability Groups			По запросу	

4. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ СИСТЕМ ВИРТУАЛИЗАЦИИ

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Диагностика и восстановление работоспособности	Доступность услуги	8x5	12x5	24x7	24x7
	Сбор диагностической информации	+	+	+	+
	Поиск обходного пути решения инцидента	—	+	+	+
	Поиск причины возникновения инцидента	—	+	+	+
	Устранение инцидента	+	+	+	+
	Консультирование администратора смежных систем и прикладных систем со стороны ОС/сервиса по устранению инцидента	—	—	+	+
	Гарантированное время восстановления работоспособности	+	+	+	+
Запросы на обслуживание и сопровождение	Консультирование по настройке и выдача рекомендаций для администраторов смежных систем	—	+	+	+
	Управление параметрами конфигурации систем виртуализации	+	+	+	+
	Установка и базовая настройка	+	+	+	+
	Управление шаблонами VM	+	+	+	+
	Создание новой VM	+	+	+	+
	Выделение и изменение дополнительных ресурсов, миграция, изменение настроек	—	—	+	+
	Управление доступом	+	+	+	+
	Управление локальными учетными записями (создание/блокировка/разблокировка/смена пароля/удаление учетных записей)	+	+	+	+
	Восстановление/сопровождение восстановления из резервных копий	+	+	+	+

4. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ СИСТЕМ ВИРТУАЛИЗАЦИИ

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Запросы на обслуживание и сопровождение	Разработка плана внесения изменений со стороны среды виртуализации	—	—	+	+
	Оценка влияния изменений на работоспособность, а также участие в разработке и реализации запроса на обслуживание	—	—	+	+
	Администрирование датасторов (SDRS, Clusters)	—	—	+	+
	Администрирование кластеров хостов (DRS, HA)	—	—	+	+
Проактивные работы	Анализ версий, выдача рекомендаций по патчам безопасности	—	—	+	+
	Анализ версий, выдача рекомендаций по обновлению в рамках одного мажорного билда	—	—	+	+
	Выполнение рекомендаций по патчам безопасности	+	+	+	+
	Выполнение рекомендаций по обновлению в рамках одного мажорного билда	—	—	+	+
	Анализ производительности и разработка рекомендаций по ее увеличению	—	—	2 раза в год	4 раза в год
	Выполнение рекомендаций по результатам анализа производительности	—	—	2 раза в год	4 раза в год
	Комплексный Health Check	—	—	—	2 раза в год
	Анализ повторяющихся ошибок, проблем и разработка рекомендаций по их устранению	+	+	+	+
Планирование и развитие	Capacity Planning	—	—	1 раз в год	2 раза в год
	Подготовка и предоставление обзорной информации по существующим и новым технологическим решениям	—	—	—	2 раза в год

4. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ СИСТЕМ ВИРТУАЛИЗАЦИИ

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Ведение эксплуатационной документации и техническая отчетность	Технический отчет по кол-ву, версиям и мощностям поддерживаемых сервисов	—	—	—	2 раза в год
	Технический отчет по резервным копиям	—	—	—	2 раза в год
	Внесение в эксплуатационную документацию изменений после работ	—	+	+	+
Управление услугами и отчетностью	Персональный сервис-менеджер	—	+	+	+
	Выделенный главный инженер	—	—	+	+
	Предоставление отчета по всем заявкам за определенный период времени (по запросу)	—	—	+	+
	Проведение встречи по инциденту с прерыванием услуг	—	+	+	+
	Участие в регулярных плановых встречах по эксплуатации	—	+	+	+
	Составление отчета об устранении инцидента с прерыванием сервиса (время начала инцидента, время завершения инцидента, причина возникновения)	—	+	+	+
	Составление детального отчета об устранении инцидента (тайминг, корневая причина возникновения, меры по предупреждению)	—	—	+	+
	Расширенная аналитическая отчетность (отчет-презентация)	—	—	+	+
Управление непрерывностью	Поддержание плана DRP	—	—	—	2 раза в год
	Тестирование плана DRP	—	—	2 раза в год	2 раза в год

4. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ СИСТЕМ ВИРТУАЛИЗАЦИИ

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Экспертные услуги	Оценка совместимости версий ОС/сервиса и железа/виртуализации/стороннего ПО	По запросу			
	Анализ настроек и их соответствие лучшим практикам	По запросу			
	Изменение настроек для их соответствия лучшим практикам	По запросу			
	Анализ возможности перехода на новую мажорную версию ОС/сервиса	По запросу			
	Выполнение перехода ОС/домена на новый мажорный билд	В рамках отдельного проекта			
	Поддержка межсайтовой конфигурации	По запросу			
	Конвертация/миграция P2V, V2V	По запросу			
	Поддержка интеграции со смежными продуктами VMware (доступ)	По запросу			
	Управление плагинами смежных продуктов VMware (установка, удаление)	По запросу			
	Управление vSphere Replication (создание пар, управление, восстановление)	По запросу			
	Управление SRM (поддержка интеграции с СХД, создание пар, управление, восстановление)	По запросу			
	Управление Lifecycle Manager (Update Manager)	По запросу			

5. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ СРК

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Диагностика и восстановление работоспособности	Доступность услуги	8x5	12x5	24x7	24x7
	Сбор диагностической информации	+	+	+	+
	Поиск обходного пути решения инцидента	–	+	+	+
	Поиск причины возникновения инцидента	–	+	+	+
	Устранение инцидента	+	+	+	+
	Консультирование администратора смежных систем и прикладных систем со стороны ОС/сервиса по устранению инцидента	–	–	+	+
	Гарантированное время восстановления работоспособности	+	+	+	+
Запросы на обслуживание и сопровождение	Установка обновлений ПО Veritas NetBackup в рамках мажорного релиза	–	–	+	+
	Управление параметрами конфигурации СРК	+	+	+	+
	Постановка на резервное копирование/снятие с резервного копирования	+	+	+	+
	Базовая установка и настройка ПО Veritas NetBackup	+	+	+	+
	Оценка влияния изменений на работоспособность, а также участие в разработке и реализации запроса на обслуживание	–	–	+	+
	Восстановление/сопровождение восстановления из резервных копий	+	+	+	+
	Разработка плана внесения изменений со стороны СРК	–	–	+	+

5. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ СРК

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Проактивные работы	Анализ версий, выдача рекомендаций по патчам безопасности	—	—	+	+
	Анализ версий, выдача рекомендаций по обновлению в рамках одного мажорного билда	—	—	+	+
	Выполнение рекомендаций по патчам безопасности	+	+	+	+
	Выполнение рекомендаций по обновлению в рамках одного мажорного билда	—	—	+	+
	Анализ производительности и разработка рекомендаций по ее увеличению	—	—	2 раза в год	4 раза в год
	Выполнение рекомендаций по результатам анализа производительности	—	—	2 раза в год	4 раза в год
	Комплексный Health Check	—	—	—	2 раза в год
	Анализ повторяющихся ошибок, проблем и разработка рекомендаций по их устранению	+	+	+	+
Планирование и развитие	Capacity Planing	—	—	1 раз в год	2 раза в год
	Подготовка и предоставление обзорной информации по существующим и новым технологическим решениям	—	—	—	2 раза в год
Ведение эксплуатационной документации и техническая отчетность	Технический отчет по кол-ву, версиям и мощностям поддерживаемых сервисов	—	—	—	2 раза в год
	Технический отчет по резервным копиям	—	—	—	2 раза в год
	Внесение в эксплуатационную документацию изменений после работ	—	+	+	+

5. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ СРК

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Управление услугами и отчетностью	Персональный сервис-менеджер	—	+	+	+
	Выделенный главный инженер	—	—	+	+
	Предоставление отчета по всем заявкам за определенный период времени (по запросу)	—	—	+	+
	Проведение встречи по инциденту с прерыванием услуг	—	+	+	+
	Участие в регулярных плановых встречах по эксплуатации	—	+	+	+
	Составление отчета об устранении инцидента с прерыванием сервиса (время начала инцидента, время завершения инцидента, причина возникновения)	—	+	+	+
	Составление детального отчета об устранении инцидента (тайминг, корневая причина возникновения, меры по предупреждению)	—	—	+	+
	Расширенная аналитическая отчетность (отчет-презентация)	—	—	+	+
Управление непрерывностью	Поддержание плана DRP	—	—	—	2 раза в год
	Тестирование плана DRP	—	—	2 раза в год	2 раза в год
Экспертные услуги	Анализ настроек и их соответствие лучшим практикам	По запросу			
	Изменение настроек для их соответствия лучшим практикам	По запросу			

6. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ СИСТЕМ SAP

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Диагностика и восстановление работоспособности	Доступность услуги	8x5	12x5	24x7	24x7
	Сбор диагностической информации	+	+	+	+
	Поиск обходного пути решения инцидента	–	+	+	+
	Поиск причины возникновения инцидента	–	+	+	+
	Устранение инцидента	+	+	+	+
	Консультирование администратора смежных систем и прикладных систем со стороны ОС/сервиса по устранению инцидента	–	–	+	+
	Гарантированное время восстановления работоспособности	+	+	+	+
Запросы на обслуживание и сопровождение	Изменение пользователей и их ролей, управление профилями полномочий	+	+	+	+
	Установка нот	–	+	+	+
	Настройка, тестирование, удаление RFC-соединений	–	–	+	+
	Внесение заданий в планировщик	+	+	+	+
	Создание мандантов	–	–	+	+
	Настройка интеграции с другими системами (RFC, RSA1 и прочее)	–	–	–	+
	Оценка влияния изменений на работоспособность, а также участие в разработке и реализации запроса на обслуживание	–	–	+	+
	Восстановление/сопровождение восстановления SAP системы из резервных копий	+	+	+	+
	Стандартные работы на уровне БД (изменение/удаление/перестройка индекса, таблицы, представления)	+	+	+	+

6. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ СИСТЕМ SAP

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Проактивные работы	Планирование установки апгрейдов и патчей	—	+	+	+
	Установка апдейтов и патчей	+	+	+	+
	Подключение системы к Solution Manager	—	+	+	+
	Адаптация модели здоровья для настройки Solution Manager и Zabbix	—	—	+	+
	Выполнение рекомендаций по результатам отчетов EWA для систем	—	—	+	+
	Комплексный Health Check	—	—	—	2 раза в год
	Планирование и проведение экспорта данных в тестовую среду	—	—	+	+
	Анализ повторяющихся ошибок, проблем и разработка рекомендаций по их устранению	+	+	+	+
Планирование и развитие	Capacity Planing	—	—	1 раз в год	2 раза в год
	Подготовка и предоставление обзорной информации по существующим и новым технологическим решениям	—	—	—	2 раза в год
Ведение эксплуатационной документации и техническая отчетность	Технический отчет по кол-ву, версиям и мощностям поддерживаемых сервисов	—	—	—	2 раза в год
	Технический отчет по резервным копиям	—	—	—	2 раза в год
	Внесение в эксплуатационную документацию изменений после работ	—	+	+	+
Управление услугами и отчетностью	Персональный сервис-менеджер	—	+	+	+
	Выделенный главный инженер	—	—	+	+
	Предоставление отчета по всем заявкам за определенный период времени (по запросу)	—	—	+	+

6. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ СИСТЕМ SAP

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Управление услугами и отчетностью	Проведение встречи по инциденту с прерыванием услуг	—	+	+	+
	Участие в регулярных плановых встречах по эксплуатации	—	+	+	+
	Составление отчета об устранении инцидента с прерыванием сервиса (время начала инцидента, время завершения инцидента, причина возникновения)	—	+	+	+
	Составление детального отчета об устранении инцидента (тайминг, корневая причина возникновения, меры по предупреждению)	—	—	+	+
	Расширенная аналитическая отчетность (отчет-презентация)	—	—	+	+
Управление непрерывностью	Поддержание плана DRP	—	—	—	2 раза в год
	Тестирование плана DRP	—	—	2 раза в год	2 раза в год
Экспертные услуги	Анализ производительности	По запросу			
	Выполнение рекомендаций по EWA и/или результатам анализа производительности	По запросу			
	Консультирование по настройке и выдача рекомендаций для администраторов смежных систем	По запросу			
	Создание клонов баз данных, в том числе с использованием TDMS	По запросу			
	Анализ базисных параметров SAP-систем и их соответствие лучшим практикам	По запросу			
	Разворачивание новых SAP-систем/ландшафтов	В рамках отдельного проекта			
	Установка специализированных драйверов для Java-систем	По запросу			
	Настройка Zero Administration Memory Management	По запросу			
	Настройка SSO для систем	По запросу			

7. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ SIEBEL

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Диагностика и восстановление работоспособности	Доступность услуги	8x5	12x5	24x7	24x7
	Сбор диагностической информации	+	+	+	+
	Поиск обходного пути решения инцидента	—	+	+	+
	Поиск причины возникновения инцидента	—	+	+	+
	Устранение инцидента	+	+	+	+
	Консультирование администратора смежных систем и прикладных систем со стороны ОС/сервиса по устранению инцидента	—	—	+	+
	Гарантированное время восстановления работоспособности	+	+	+	+
Запросы на обслуживание и сопровождение	Консультирование по настройке и выдача рекомендаций для администраторов смежных систем	—	+	+	+
	Управление доступом к ОС/сервису	+	+	+	+
	Управление локальными учетными записями ППО (создание/блокировка/разблокировка/смена пароля/удаление учетных записей)	+	+	+	+
	Оценка влияния изменений на работоспособность, а также участие в разработке и реализации запроса на обслуживание	—	—	+	+
	Разработка плана внесения изменений со стороны ОС/сервиса	—	—	+	+
	Управление параметрами конфигурации ППО	+	+	+	+
	Создание резервной копии репозитория и восстановление из нее	+	+	+	+
	Установка и базовая настройка ППО	1 заявка в год	До 3 заявок в год	До 5 заявок в год	До 10 заявок в год
	Выполнение выгрузок данных	—	+	+	+
	Установка новых версий ПО и проверка работоспособности после установки	—	—	+	+

7. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ SIEBEL

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Проактивные работы	Анализ версий, выдача рекомендаций по патчам безопасности	—	—	+	+
	Анализ версий, выдача рекомендаций по обновлению в рамках одного мажорного билда	—	—	+	+
	Выполнение рекомендаций по патчам безопасности	+	+	+	+
	Выполнение рекомендаций по обновлению в рамках одного мажорного билда	—	—	+	+
	Анализ производительности и разработка рекомендаций по ее увеличению	—	—	2 раза в год	4 раза в год
	Выполнение рекомендаций по результатам анализа производительности	—	—	2 раза в год	4 раза в год
	Комплексный Health Check	—	—	—	2 раза в год
	Анализ повторяющихся ошибок, проблем и разработка рекомендаций по их устранению	+	+	+	+
	Автоматизация задач по работе с ППО	—	—	+	+
	Контроль наличия резервной копии	+	+	+	+
Планирование и развитие	Capacity Planing	—	—	1 раз в год	2 раза в год
	Подготовка и предоставление обзорной информации по существующим и новым технологическим решениям	—	—	—	2 раза в год
Ведение эксплуатационной документации и техническая отчетность	Технический отчет по кол-ву, версиям и мощностям поддерживаемых сервисов	—	—	—	2 раза в год
	Технический отчет по резервным копиям	—	—	—	2 раза в год
	Внесение в эксплуатационную документацию изменений после работ	—	+	+	+

7. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ SIEBEL

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Управление услугами и отчетностью	Персональный сервис-менеджер	—	+	+	+
	Выделенный главный инженер	—	—	+	+
	Предоставление отчета по всем заявкам за определенный период времени (по запросу)	—	—	+	+
	Проведение встречи по инциденту с прерыванием услуг	—	+	+	+
	Участие в регулярных плановых встречах по эксплуатации	—	+	+	+
	Составление отчета об устранении инцидента с прерыванием сервиса (время начала инцидента, время завершения инцидента, причина возникновения)	—	+	+	+
	Составление детального отчета об устранении инцидента (тайминг, корневая причина возникновения, меры по предупреждению)	—	—	+	+
	Расширенная аналитическая отчетность (отчет-презентация)	—	—	+	+
Управление непрерывностью	Поддержание плана DRP	—	—	—	2 раза в год
	Тестирование плана DRP	—	—	2 раза в год	2 раза в год
Экспертные услуги	Анализ настроек и их соответствие лучшим практикам	По запросу			
	Изменение настроек для их соответствия лучшим практикам	По запросу			
	Анализ совместимости ППО и версии ОС	По запросу			
	Выполнение рекомендаций по результатам анализа производительности	По запросу			
	CRM Siebel Настройка реплики ППО после копирования БД	По запросу			
	CRM Siebel Изменение параметров балансировки веб-сервером Siebel	По запросу			
	CRM Siebel Добавление и настройка новых серверов в Enterprise	По запросу			

8. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ EXCHANGE/ПОЧТОВЫЕ СЕРВЕРОВ

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Диагностика и восстановление работоспособности	Доступность услуги	8x5	12x5	24x7	24x7
	Сбор диагностической информации	+	+	+	+
	Поиск обходного пути решения инцидента	—	+	+	+
	Поиск причины возникновения инцидента	—	+	+	+
	Устранение инцидента	+	+	+	+
	Консультирование администратора смежных систем и прикладных систем со стороны ОС/сервиса по устранению инцидента	—	—	+	+
	Гарантированное время восстановления работоспособности	+	+	+	+
Запросы на обслуживание и сопровождение	Консультирование по настройке и выдача рекомендаций для администраторов смежных систем	—	+	+	+
	Управление параметрами конфигурации	+	+	+	+
	Установка и базовая настройка	+	+	+	+
	Выделение и изменение дополнительных ресурсов	—	—	+	+
	Управление доступом	+	+	+	+
	Восстановление/сопровождение восстановления из резервных копий	+	+	+	+
	Разработка плана внесения изменений со стороны ОС/сервиса	—	—	+	+
	Оценка влияния изменений на работоспособность, а также участие в разработке и реализации запроса на обслуживание	—	—	+	+

8. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ EXCHANGE/ПОЧТОВЫЕ СЕРВЕРОВ

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Проактивные работы	Анализ версий, выдача рекомендаций по патчам безопасности	—	—	+	+
	Анализ версий, выдача рекомендаций по обновлению в рамках одного мажорного билда	—	—	+	+
	Выполнение рекомендаций по патчам безопасности	+	+	+	+
	Выполнение рекомендаций по обновлению в рамках одного мажорного билда	—	—	+	+
	Анализ производительности и разработка рекомендаций по ее увеличению	—	—	2 раза в год	4 раза в год
	Выполнение рекомендаций по результатам анализа производительности	—	—	2 раза в год	4 раза в год
	Комплексный Health Check	—	—	—	2 раза в год
	Анализ повторяющихся ошибок, проблем и разработка рекомендаций по их устранению	+	+	+	+
Планирование и развитие	Capacity Planing	—	—	1 раз в год	2 раза в год
	Подготовка и предоставление обзорной информации по существующим и новым технологическим решениям	—	—	—	2 раза в год
Ведение эксплуатационной документации и техническая отчетность	Технический отчет по кол-ву, версиям и мощностям поддерживаемых сервисов	—	—	—	2 раза в год
	Технический отчет по резервным копиям	—	—	—	2 раза в год
	Внесение в эксплуатационную документацию изменений после работ	—	+	+	+
Управление услугами и отчетностью	Персональный сервис-менеджер	—	+	+	+
	Выделенный главный инженер	—	—	+	+
	Предоставление отчета по всем заявкам за определенный период времени (по запросу)	—	—	+	+
	Проведение встречи по инциденту с прерыванием услуг	—	+	+	+

8. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ EXCHANGE/ПОЧТОВЫЕ СЕРВЕРОВ

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Управление услугами и отчетностью	Участие в регулярных плановых встречах по эксплуатации	—	+	+	+
	Составление отчета об устранении инцидента с прерыванием сервиса (время начала инцидента, время завершения, причина возникновения)	—	+	+	+
	Составление детального отчета об устранении инцидента (тайминг, корневая причина возникновения, меры по предупреждению)	—	—	+	+
	Расширенная аналитическая отчетность (отчет-презентация)	—	—	+	+
Управление непрерывностью	Поддержание плана DRP	—	—	—	2 раза в год
	Тестирование плана DRP	—	—	2 раза в год	2 раза в год
Экспертные услуги	Оценка совместимости версий сервисов и ОС	По запросу			
	Оценка совместимости версий ОС/сервиса и железа/виртуализации/стороннего ПО	По запросу			
	Анализ настроек и их соответствие лучшим практикам	По запросу			
	Изменение настроек для их соответствия лучшим практикам	По запросу			
	Анализ возможности перехода на новую мажорную версию	По запросу			
	Выполнение перехода на новый мажорный билд	В рамках отдельного проекта			
	Поддержка работы интеграции с Lync/Skype/Телефония/DLP и т.п.	По запросу			
	Сопровождение работ по переезду текущей почтовой системы в другой ЦОД	В рамках отдельного проекта			
	Масштабирование мощностей почтовой системы в другие сайты	По запросу			
	Настройка спам-фильтров, антивирусной защиты и защиты средствами Exchange	По запросу			
	Поддержка клиентского Outlook в части глобальной настройки и политик.	По запросу			

9. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ СИСТЕМЫ МОНИТОРИНГА ZABBIX ЗАКАЗЧИКА

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Поддержка Zabbix	Доступность услуги	8x5	12x5	24x7	24x7
	Кол-во устройств и метрик	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно
	Кол-во инцидентов и консультаций по инцидентам и использованию ПО	до 10 в месяц	до 25 в месяц	Неограниченно	Неограниченно
	Гарантированное время ответа	8x5x4 часа	12x5x2 часа	24x7x0,5 часа	24x7x0,5 часа
	Реагирование в чрезвычайной ситуации	Не регламентировано	12x5x2 часа	24x7x1 час	24x7x1 час
	Поддержка серверов Zabbix	Рассчитывается по кол-ву серверов	Рассчитывается по кол-ву серверов	Неограниченно	Неограниченно
	Поддержка Zabbix Proxy	Рассчитывается по кол-ву прокси	Рассчитывается по кол-ву прокси	Неограниченно	Неограниченно
	Оптимизация производительности	—	—	+	+
	Выполнение перехода на последнюю версию Zabbix	—	—	+	+
	Аудит инсталляции	—	—	+	+
	Выделенный сервис-менеджер	—	—	+	+

9. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ СИСТЕМЫ МОНИТОРИНГА ZABBIX ЗАКАЗЧИКА

ВИДЫ УСЛУГ	КОМПОНЕНТ УСЛУГИ	ПАКЕТ УСЛУГ			
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ	VIP
Поддержка Zabbix	Онлайн-инструктаж (обучение) работников заказчика для группы до 50 работников заказчика	–	–	+	+
	Онлайн обучение Zabbix Certified Specialist для группы до 5 работников заказчика	–	–	+	+
	Онлайн-обучение Zabbix Certified Professional для группы до 5 работников заказчика	–	–	+	+
	Работа команд интеграции и разработки	Нет	Нет	Нет	20 ЧД
	Создание Dashboard в Zabbix и Grafana	До 5 ЧД	До 10 ЧД	До 15 ЧД	До 20 ЧД
	Доработка существующих правил мониторинга	По запросу	По запросу	По запросу	По запросу
	Постановка на мониторинг новых систем	По запросу	По запросу	По запросу	По запросу