|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **WST.3** | **Поддержка функционирования ИТ-средств печати, копирования, сканирования документов** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | Услуга обеспечивает пользователям возможность печати, копирования, сканирования документов и графических материалов различного формата с помощью принтеров и многофункциональных устройств Заказчика, как локальных, так и сетевых. В рамках предоставления услуги Исполнитель осуществляет установку и настройку оборудования Заказчика (принтеров, копиров, сканеров, плоттеров, МФУ), устранение сбоев в работе, не требующих ремонта оборудования (ремонт выполняется в рамках услуги WST.5), первичную диагностику, консультации пользователей и замену расходных материалов (предоставляемые Заказчиком или закупаемые Исполнителем в рамках услуги GEN.1, за средства, выделенные Заказчиком). | | | | | | |  |
|  | **1.2. Способ подключения к ИТ-системе (если необходимо и в зависимости от технической возможности организации)** | | | | | | |  |
|  |  Ярлык на Портале терминальных приложений   Прямая ссылка на Web-ресурс из КСПД   Прямая ссылка на Web-ресурс из интернет (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется)   «Толстый клиент» на АРМ пользователя (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется)   Другой способ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги** | | | | | | |  |
|  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.6. Состав услуги** | | | | | | |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | В рамках предоставления ИТ-услуги Исполнитель осуществляет выполнение нижеперечисленных работ.  • Устранение возникающих инцидентов, проблем и выполнение работ по стандартным запросам:   Устранение замятия бумаги;   Подключение локального устройства (принтера, плоттера, сканера, копира, МФУ);   Устранение сбоев ПО;   замена расходных материалов (картриджей, тонера в тубах);  • Подключение пользователей к централизованным сервисам печати и сканирования документов, развернутым в сети Заказчика:   Техническая подготовка оборудования (принтеров, сканеров, плоттеров, МФУ, копиров) под требования ИТ-инфраструктуры Заказчика (кроме пуско-наладочных работ, выполняемых поставщиком оборудования в соответствии с требованиями завода-изготовителя);   Подключение и настройка функционирования сетевых сервисов устройств: принтера, плоттера, сканера, МФУ;   Подключения пользователя к сетевому сервису печати/сканирования;   Первичная диагностика оборудования:   Диагностика работоспособности оборудования или ПО.  • Установка программного обеспечения печати/сканирования, входящего в стандарт ВТ и ПО ГК/дивизиона/предприятия на рабочие места пользователей (лицензионная чистота устанавливаемого ПО обеспечивается Заказчиком):   Установка, настройка и тестирование ПО от производителя оборудования для печати/сканирования;   Установка, настройка и тестирование ПО сторонних производителей для печати/сканирования.  • Оказание консультаций пользователям по вопросам использования программного и аппаратного обеспечения печати/сканирования/копирования, входящего в стандарт оснащения, в объеме, требуемом для оказания услуги:   Консультация пользователя по вопросам использования ПО, входящего в стандарт ВТ и ПО ГК/дивизиона/предприятия;   Консультация пользователя по обращению с оборудованием;   Подготовка рекомендаций по приобретению, замене и выводу из эксплуатации, оптимизации использования оборудования.  • Публикация для общего доступа (при необходимости) рабочих инструкций по использованию аппаратного и программного обеспечения печати / сканирования / копирования, входящего в стандарт ВТ и ПО ГК/дивизиона/предприятия:   Подготовка к публикации для общего доступа инструкций пользователя по использованию аппаратного и программного обеспечения печати / сканирования / копирования в требуемом объеме.  Состав поддерживаемого оборудования:  • Принтер  • МФУ  • Сканер  • Копир  • Плоттер | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | |  |
|  |  ИТ-система |  | Путь: … → … | | | | |  |
|  |  Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → … | | | | |  |
|  |  Иное место |  | Путь: … → … | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | |  |
|  | Максимальное отклонение по количеству единиц оборудования услуги без изменения условий договора: +/- 10%  Максимальное количество обращений пользователей, которые могут быть выполнены без нарушения SLA - 1 % от общего количества единиц оборудования.  Заказчик перед началом оказания услуги обязательно должен предоставить Исполнителю:  - Копии договоров на обслуживание средств печати, копирования и сканирования графических материалов, контакты поставщиков услуг поддержки;  - Копии договоров на поставку (утилизацию) расходных материалов;  - Список средств (таблица 1) печати, копирования и сканирования графических материалов с указанием:  • Производитель;  • Модель;  • Серийный номер;  • Дата выпуска;  • ip адрес/доменное имя (в случае сетевых устройств);  • Место размещения;  • Лицо от Заказчика, ответственное за оборудование.  По запросу Исполнителя Заказчик перед началом оказания услуги должен предоставить Исполнителю:  • Состав и местонахождение хранилища расходных материалов (складов)  Другие ограничения определяется при заключении договора на предоставление услуги. | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,002000000 | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | | | | | | | | |