|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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 |  |
|  |