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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **WST.1** | Поддержка функционирования ИТ оборудования «VIP пользователей» |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  |  Услуга обеспечивает поддержку программного обеспечения информационных систем на автоматизированном рабочем месте (АРМ), мобильных устройств, мультимедийных систем, офисной техники. Представление интересов Заказчика в части технического обеспечения мероприятий, а так же участие в подготовительных и основных мероприятиях c участием VIP пользователей. |   |
|  | **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: Для настоящей услуги не применяется  |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги**  |  |
|  | Бизнес-сценарий № 1 WST.1a Поддержка функционирования ИТ оборудования «VIP пользователей\_1»Бизнес-сценарий № 2 WST.1b Поддержка функционирования ИТ оборудования «VIP пользователей\_2»Бизнес-сценарий № 3 WST.1c Поддержка функционирования ИТ оборудования «VIP пользователей\_3» |   |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |   |  | Для данной услуги не применяется |   |
|  |  |  |  |   |
|  |  |  |  |   |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |   |  |  Для данной услуги не применяется |   |
|  | **1.6. Состав услуги** |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей |   |
|  | Функциональная поддержка |  |  Перечень работ, которые реализуются в виде самостоятельных бизнес-сценариев:Бизнес-сценарий № 1В рамках поддержки функционирования ИТ оборудования «VIP пользователей\_1» Исполнитель выполняет следующие работы на территории Заказчика: Первичная консультация и помощь по возникающим вопросам «VIP пользователя» в части локального ИТ обслуживания; Персональное взаимодействие по средству мобильной связи, мессенджеров, смс (после регистрации обращения); Оказание консультации по использованию ПО и ИТ оборудования;  Поиск и предоставление информации по запросам «VIP пользователя» в части локального ИТ обслуживания; Запись и обработка, аудио и видео материалов, рабочих совещаний, мероприятий;  Настройка и консультация по работе смартфонов, планшетов, ноутбуков и прочих мобильных устройств «VIP пользователя» (включая осуществление переноса данных со старого устройства на новое); Оказание консультаций и помощи в работе с интернет ресурсами (при заполнении заявок/регистрация/заказов); Подготовка инструкций по использованию ИТ оборудования для проведения собраний, презентаций и совещаний; Первичная диагностика и устранение сбоев в работе ПО и ИТ оборудования; Представление рекомендаций по улучшению ИТ оборудования; Оценка работоспособности ИТ оборудования, оформление технических актов оценки ИТ оборудования, замена узлов ИТ оборудования (за исключением случаев, требующих выполнения ремонтных работ в условиях мастерской); Настройка и тестирование ИТ оборудования и ПО; Установка (обновление) стандартного ПО, входящего в состав Стандарта оснащения ГК Росатом; Установка (обновление) дополнительного (специализированного) ПО: клиентское ПО локальных ИС, обслуживаемых Исполнителем по договору; Подключение к существующей ЛВС; Подключение новой или дополнительной ВТ и отключение существующего ИТ оборудования (при необходимости); Бизнес-сценарий № 2В рамках поддержки функционирования ИТ оборудования «VIP пользователей\_2» Исполнитель выполняет следующие работы на территории VIP пользователя и в командировках на территории РФ: Закрепление специалиста ИТ-поддержки за VIP пользователем для организации технической поддержки оконечного ИТ-оборудования; Сопровождение VIP пользователя для обеспечения: Технической организации, сопровождения и проведения мероприятий (в т.ч. подготовительные мероприятия для проведения доклада); Контроля проведения мероприятий; Обеспечение качества записи аудио, видео материалов во время мероприятия, путем наилучшего расположения, фокусирования, а также корректировки освещения и звука (с учетом технических возможностей предоставленного оборудования и программного обеспечения); Запись и обработка, аудио и видео материалов, рабочих совещаний, мероприятий; Формирование предложений по приобретению, замене, выводу из эксплуатации, обеспечению отказоустойчивости, оптимизации вычислительной техники, мобильных устройств, офисной техники; Поддержание в актуальном состоянии личных и корпоративных устройств VIP пользователя организации, обеспечиваемое: Установкой, обновлением ПО/ОС в т.ч. для мобильных операционных систем; Диагностика, настройка, тестирование, консультация и устранение сбоев в работе вычислительной техники, мобильных устройств, мультимедийных систем, офисной техники; Оказание консультаций и помощи в работе с внешними интернет ресурсами.Бизнес-сценарий № 3В рамках поддержки функционирования ИТ оборудования «VIP пользователей\_3» Исполнитель выполняет следующие работы на территории VIP пользователя и в командировках на территории РФ: Закрепление специалиста ИТ-поддержки за VIP пользователем для организации технической поддержки оконечного ИТ-оборудования; Сопровождение VIP пользователя для обеспечения: Технической организации, сопровождения и проведения мероприятий (в т.ч. подготовительные мероприятия для проведения доклада); Контроля проведения мероприятий; Обеспечение качества записи аудио, видео материалов во время мероприятия, путем наилучшего расположения, фокусирования, а также корректировки освещения и звука (с учетом технических возможностей предоставленного оборудования и программного обеспечения); Запись и обработка, аудио и видео материалов, рабочих совещаний, мероприятий; Формирование предложений по приобретению, замене, выводу из эксплуатации, обеспечению отказоустойчивости, оптимизации вычислительной техники, мобильных устройств, офисной техники; Тестирование нового оконечного оборудования, предоставленного Вендором; Поддержание в актуальном состоянии корпоративных устройств VIP пользователя организации, обеспечиваемое: Установкой, обновлением ПО/ОС в т.ч. для мобильных операционных систем; Своевременным резервным копированием; Актуальностью ИТ оборудования (при наличии резервного оборудования переданного Заказчиком); Презентабельностью внешнего вида ИТ оборудования (при наличии резервного оборудования переданного Заказчиком); Наличием резервного ИТ оборудования. Диагностика, настройка, тестирование, консультация и устранение сбоев в работе вычислительной техники, мобильных устройств, мультимедийных систем, офисной техники; Оказание консультаций и помощи в работе с внешними интернет ресурсами. |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  |  |   |
|  | Модификация ИТ-системы |  |  |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  |  ИТ-система |  | Путь: … → … |   |
|  |  Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → … |   |
|  |  Иное место |  | Путь: … → … |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | 1.8.1 Максимальное отклонение по количеству пользователей без изменения условий договора +/- 10%.1.8.2 Максимальное количество обращений пользователей, которые могут быть выполнены без нарушения SLA - не более 5% от количества пользователей в день.1.8.3 Лицензионную чистоту обслуживаемого программного обеспечения АРМ обеспечивает Заказчик.1.8.4 Обслуживаемое программное обеспечение должно находиться на поддержке производителя для обеспечения его работоспособности.1.8.5 Установка (обновление) ПО локальных ИС, не обслуживаемых Исполнителем по договору выполняется по отдельным разовым заявкам.1.8.6 Обслуживание “ VIP пользователя” по заявкам осуществляется в соответствии с согласованным Заказчиком списком «VIP пользователь» (Приложение №1).1.8.7 Обслуживание “ VIP пользователя” по заявкам осуществляется: Для VIP пользователей\_1 на территории местонахождения, указанного в Приложении №1; Для VIP пользователей\_2 на территории местонахождения, указанного в Приложении №1 и командировках по Российской Федерации, но не более 12-ти командировок в год, продолжительностью до 3-х календарных дней; Для VIP пользователей\_3 на территории местонахождения, указанного в Приложении №1 и командировках по Российской Федерации, но не более 18-ти командировок в год, продолжительностью до 3-х календарных дней;1.8.8 Для оплаты проезда, найма жилья и дополнительных расходов, связанных с проживанием вне места постоянного жительства (командировочные), Заказчик обязан информировать Исполнителя за 14 рабочих дней до планируемой даты командировки.1.8.9 Перечень (спецификация) обслуживаемой в рамках соглашения ИТ оборудования VIP пользователя\_2, из расчета на одного пользователя составляет не более: 1-го МФУ; 2-ух АРМ; 2-х мобильных устройств; 1-й переговорной комнаты.1.8.10 Перечень (спецификация) обслуживаемой в рамках соглашения ИТ оборудования VIP пользователя\_3, из расчета на одного пользователя составляет не более: 5-ти МФУ; 10-ти АРМ; 10-ти мобильных устройств; 2-х переговорных комнат.1.8.11 Запись и обработка видео аудио осуществляется на оборудовании и в ПО Заказчика.1.8.12 Заказчик перед началом оказания услуги предоставляет Исполнителю: Список АРМ пользователей, с указанием серийных номеров, года выпуска, операционной системой и местом расположения; Доступы к необходимым для оказания услуги помещениям; Основное и резервное ИТ-оборудование; Стандарты и политики по информационной безопасности (ИБ), утвержденные Заказчиком; Дистрибутивы и лицензии на обслуживаемое ПО.1.8.13 Другие ограничения и условия определяются 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 |  | **Тип пользователя** | **Объект учета** | **Ставка** | **Норматив** |  |
| VIP-пользователь\_1 | Пользователь | К3/Филиал | 0,014285714 |  |
| VIP-пользователь\_2 | Пользователь | К1/Филиал | 0,500560092 |  |
| VIP-пользователь\_3 | Пользователь | К1/Филиал | 2,124679539 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |  |  |
|  | **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 |  |
|  |