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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **WST.4** | Поддержка функционирования ИТ-средств для мультимедийного обеспечения проведения презентаций, собраний и совещаний (в специально оборудованных переговорных помещениях) |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  |  Услуга обеспечивает пользователям возможность использования мультимедийного обеспечения для проведения презентаций, совещаний и собраний, на оборудовании и в помещениях, предоставляемых Заказчиком.Услуга включает тестирование, подключение и настройку оборудования, техническое обслуживание и сопровождение, устранение сбоев в работе, консультации 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |  |
|  | **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 |  |  Сопровождение проведения презентаций, собраний и совещаний, кроме тех, на которых проводится обсуждение информации, представляющей государственную тайну; Устранение возникающих инцидентов, проблем, выполнение работ по стандартным запросам; Подготовка расписания и выполнение регламентных работ, связанных с обслуживанием элементов ИТ-инфраструктуры в переговорных, задействованных для оказания данной ИТ-услуги (кроме каналообразующего, активного сетевого оборудования и серверов ВКС); Подготовка рабочих инструкций для пользователей и публикация их для общего доступа. Оказание консультации по использованию ПО и ИТ оборудования;  |   |
|  | 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** |  |
|  | **Состав поддерживаемого оборудования[[1]](#footnote-1)** Подсистема средств отображения Подсистема технологического телевидения Подсистема видеоконференцсвязи Подсистема источников видео сигнала Подсистема коммутации, обработки видео сигналов Подсистема документирования Подсистема источников аудио сигнала, обработки, звукоусиления Подсистема источников аудиосигналов (микрофоны) Подсистема синхронного перевода Подсистема управления Сопровождение мероприятия (присутствие оператора)Заявки на техническую поддержку совещаний подаются не менее чем за: один рабочий день при проведении совещаний в помещениях, оборудованных для данного типа мероприятий на обслуживаемых территориях; два рабочих дня при проведении совещаний в помещениях, не оборудованных для данного типа мероприятий на обслуживаемых территориях; два рабочих дня для вебинариев, оповещение других участников данных мероприятий является ответственностью Заказчика; пять рабочих дней для помещений на необслуживаемых территориях и требующих командирования специалиста.Обеспечение доступности помещения на время совещания является ответственностью Заказчика. Доступ в помещение должен быть обеспечен не менее чем за 1 (один) час до начала совещания для выполнения подготовительных работ. Презентационные материалы должны передаваться Докладчиком сотруднику Исполнителя(далее - Оператору) за 1 (один) час до начала совещания для совместной с Докладчиком проверки материалов на предмет корректности отображения на используемом в помещении комплекте оборудования.Материалы принимаются на следующих носителях:  CD, DVD диски; USB флэш-память; общие папки на сервере (при условии наличия доступа компьютера оператора к данным ресурсам); электронная почта (при условии наличия доступа компьютера оператора к данным ресурсам).Оператору запрещается передавать файлы с материалами докладов другим участникам совещания.Если для организации совещания требуется доступ к материалам Докладчика через ресурсы локальной сети, Оператор, совместно с Докладчиком, за 2 (два) часа до начала совещания должен проверить возможность доступа к соответствующим ресурсам с операторского компьютера. В случае отсутствия доступа, Оператор немедленно информирует Заказчика, который должен принять меры по обеспечению доступа к требуемым ресурсам.Порядок проведенияСовещания с участием генерального директора ГК или его заместителей должно проводиться с присутствием Оператора. Оператор (в случае доступности помещений для проведения совещания) включает оборудование за 30 минут до начала совещания.За 30 минут до начала совещания, Оператору должен быть передан регламент совещания, в котором отражена очередность выступлений докладчиков и показа демонстрируемых материалов.При начале выступления, Докладчик дает Оператору команду запустить демонстрацию материалов. Для загрузки очередного файла или перехода на слайд с определенным номером также должна подаваться команда Докладчика.Остановка демонстрации материалов выполняется Оператором либо по команде председателя совещания, либо при смене Докладчика.Максимальное отклонение по количеству оборудования без изменения условий договора +/- 5%Заказчик перед началом оказания услуги **обязательно** должен предоставить Исполнителю: Перечень переговорных помещений с указанием:- Название предприятия- Номер кабинета(комнаты)- телефон- Перечень оборудования переговорных помещений оснащенных презентационным, мультимедийным и ВКС (видеоконференцсвязь) оборудованием Проектную документацию на переговорные помещения и другие специальные помещения, оснащенные презентационным, мультимедийным и ВКС оборудованием.По запросу Исполнителя Заказчик перед началом оказания услуги должен предоставить Исполнителю: Доступ к необходимым для оказания услуги сегментам технологической сети и программному и аппаратному обеспечению Требования подразделений по защите коммерческой и государственной тайны к условиям проведения видеоконференцсвязи |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге (чел.мес.)** |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Подсистема средств отображения - 0,007142857Подсистема технологического телевидения - 0,007142857Подсистема видеоконференцсвязи - 0,011111111Подсистема источников видео сигнала - 0,007142857Подсистема коммутации, обработки видео сигналов - 0,006666667Подсистема документирования - 0,02Подсистема источников аудио сигнала, обработки, звукоусиления - 0,007142857Подсистема источников аудио сигнала (микрофоны) - 0,001204819Подсистема синхронного перевода - 0,011111111Подсистема Управления - 0,02Сопровождение мероприятия (присутствие оператора) - 0,25 |  |
|  | 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 |  |
|  |

1. Уточняется индивидуально для конкретного Заказчика [↑](#footnote-ref-1)