|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **WST.9** | Сопровождение модернизации комплекса мультимедийных систем в переговорных помещениях |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | Услуга обеспечивает Заказчику, осуществление сопровождения модернизации комплекса мультимедийных систем в переговорных помещениях.  Услуга включает: сопровождение работ по модернизации оборудования переговорных помещений (комплексов мультимедийных систем). | | | | | | |  |
|  | **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** | | | | |  |
|  |  |  | По согласованию с функциональным заказчиком | | | | |  |
|  | **1.6. Состав услуги** | | | | | | |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей; | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | - В рамках сопровождения работ по модернизации оборудования переговорных помещений:  • Формирование требований к мультимедийному оборудованию и его функционированию (включая написание проекта Технического Задания на модернизацию, проекта спецификации мультимедийного оборудования);  • Формирование требований к смежным инженерным системам необходимым для оказания услуги;  • Проверка полноты и качества разработки проектной документации подрядчиками;  • Контроль действий исполнителей работ по модернизации, смежных подразделений предприятия (соответствие предложений требованиям, шеф-контроль монтажа и участие со стороны Заказчика в пуско-наладочных мероприятиях);  • Участие в предварительных и приемо-сдаточных испытаниях системы, опытная эксплуатация;  • Подготовка рабочих инструкций пользователей;  • Восстановительные работы по замене мультимедийного оборудования, находящегося в эксплуатации, в переговорных комнатах Заказчика при условии обеспечения Заказчиком запасными частями, оборудованием и материалами;  • Соблюдение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работ. | | | | |  |
|  | 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 количество обращений пользователей, которые могут быть выполнены без нарушения SLA - SLA для оказания услуги согласовывается с Исполнителем до начала работ.  Сопровождение работ по модернизации оборудования переговорных помещений в размере не более 5 переговорных помещений комплекс мультимедийных систем в год.  Разработка не более 1 проекта технического задания в месяц.  Ответственность Исполнителя за подготовку к проведению работ возможна только при выполнении Заказчиком, указанных в пункте 5 условий доступа в помещение.  В рамках сопровождения работ по модернизации оборудования переговорных помещений:   Заказчик подаёт заявку (по электронной почте 1111@greenatom.ru) Исполнителю;   Исполнитель согласовывает с Заказчиком необходимый объём оборудования для модернизации;   Исполнитель согласовывает с Заказчиком сроки проведения работ по Заявке;  Заказчик обеспечивает доступ в помещение для проведения работ.  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 и исходные коды на мультимедийное оборудование и программное обеспечение переговорных помещений, 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 программному и аппаратному обеспечению;  • При необходимости- программные модули (исходники), в том числе графические, подсистемы управления и прочее мультимедийное оборудование;  • 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 |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | 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 | | | | |  |
|  | | | | | | | | |