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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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) оборудованиемПроектную 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 |  |
|  |