

Приложение 1 к Технической спецификации

Таблица 1 - Перечень услуг

№	Наименование услуги	Метод измерения объема услуги	Коэффициент времени исполнения Запроса (к)	Виды деятельности в рамках сервиса
1	Управление обращениями (Service Desk)	Количество пользователей	10	1. Прием и регистрация всех запросов в системе Service Desk 2. Классификация запросов в системе Service Desk 3. Первичная оценка сложности и предоставление решения по возможности 4. Эскалация обращений соответствующим группам технической поддержки 5. Массовое оповещение пользователей при крупных инцидентах 6. Выполнение формального закрытия обращений в системе Service Desk 7. Прием и регистрация всех запросов в системе Service Desk 8. Выполнение работ по установке и настройке операционных систем и базового программного обеспечения 9. Выполнение работ по установке и настройке дополнительного программного обеспечения 10. Консультирование пользователей по работе базового программного обеспечения 11. Решение инцидентов в работе операционных систем и программного обеспечения
2	Управление АРМ	Количество рабочих мест	2	1. Сборка, модернизация, ремонт настольных и мобильных персональных компьютеров 2. Подключение персональных компьютеров, ноутбуков к сетям передачи данных, инженерным сетям

				<p>3.Подключение IP телефонов</p> <p>4.Резервное копирование данных и восстановление данных из резервной копии пользователей</p> <p>5.Выполнение обновлений программного обеспечения</p> <p>6. Инвентаризация оборудования</p>
3	Управление печатью, копированием, сканированием	Количество устройств	2	<p>1.Прием и регистрация запросов по вопросам технической поддержки оргтехники</p> <p>2.Развертывание систем сетевой печати</p> <p>3.Подключение устройств сетевой печати к сетям передачи данных, инженерным сетям</p> <p>4.Работы по пусконаладке оргтехники</p> <p>5.Устранение мелких неполадок в работе оргтехники</p>
4	Управление специализированными ИС и ПО		1	<p>1.Установка и настройка клиентской части системы</p> <p>2.Решение инцидентов с клиентским приложением</p>
8	Техническое сопровождение мероприятий	Количество помещений	0,5	<p>1.Подготовка и настройка клиентского подключения для презентации</p> <p>2.Подготовка оборудования озвучивания конференц-залов по запросам департаментов</p> <p>3.Подготовка проекционного оборудования для проведения презентаций по запросам департаментов</p> <p>4.Техническое сопровождение мероприятий</p> <p>5.Техническое сопровождение мероприятий с выездом</p>

Таблица 2 - Аппаратная часть

№	Тип элемента	Критичность
	Системный блок	Высокая
	Тонкий клиент	Высокая
	Монитора	Высокая
	Телефонный аппарат	Высокая
	Ноутбук	Высокая
	Моноблок	Высокая
	Клавиатура	Высокая
	Мышь	Высокая
	Оборудование видеоконференцсвязи	Высокая
	Наушники/Динамики	Низкая
	Принтер монохромный лазерный	Средняя
	Принтер цветной лазерный	Средняя
	Плоттер	Средняя
	МФУ персональный	Низкая
	МФУ для рабочих групп	Высокая
	Сканер	Средняя
	Факсимильный аппарат	Низкая

Таблица 2 - Программная часть

№	Тип элемента	Критичность
1	Служба каталогов	Высокая
2	Электронная почта	Высокая
3	Система Service Desk	Низкая
4	Система управления печатью	Средняя
5	Доступ к сети Интернет	Средняя
6	Система сканирования	Средняя
7	Операционная система (MS Windows)	Высокая
8	Пакет офисных программ (MS Office)	Высокая
9	Архиватор (7-zip, WinRar)	Низкая

10	Интернет браузеры (Google Chrome)	Средняя
11	Работа с документами (Adobe Reader, PDF Creator, WinDjView)	Средняя
12	1С Предприятие (Клиент)	Высокая
13	Мессенджеры (Skype, Skype for Bus.)	Средняя
14	Системное и другое ПО (Java)	Низкая
15	AutoCAD, ABC-4, Параграф, БД Закон, СОНО	Низкая
16	HR-Кондратенко	Высокая
17	Мультимедийное ПО	Низкая

Таблица 4 - Классификация по уровням критичности

№	Уровень критичности	Пояснение
1	Высокий	Объект услуги задействован в критичных бизнес процессах Общества; пользователь объекта входит в Руководство Общества.
2	Средний	Объект услуги задействован в бизнес процессах Общества деятельности Общества.
3	Низкий	Объект услуги задействован в поддержке или контроле состояния объектов услуг со средним или высоким уровнем критичности, но не задействован в операционной

Таблица 5 - Классификация по уровням срочности

№	Уровень срочности	Пояснение
1	Наивысший	Полный отказ Объекта услуги
2	Высокий	Частичный отказ объекта услуги; полный/частичный отказ резервирующего элемента объекта услуги.
3	Средний	Проблема с объектом услуги;
4	Низкий	Запрос на изменение, либо обслуживание
5	Запланированный	Запланированный запрос на изменение, либо обслуживание

Таблица 6 - Приоритизация Запросов

№	Срочность	Критичность		
		Высокая	Средняя	Низкая
1	Наивысшая	1	1	2

2	Высокая	1	2	3
3	Средняя	2	3	4
4	Низкая	3	4	5
5	Запланированная	4	5	6

Таблица 7 - Расчет времени исполнения Запроса

Приоритет	Время исполнения в часах T, k - коэффициент времени исполнения запроса (Таблица 1)
1	$T = 1/k$
2	$T = 2/k$
3	$T = 3/k$
4	$T = 6/k$
5	$T = 12/k$
6	$T = 24/k$