

## Описание услуг

### 1. Каталог услуг

Каталог услуг - Уровень 1	Каталог услуг - Уровень 2	Объект услуги
<p>Обслуживание АПМ (Аппаратно - Программный Модуль) (Рабочая станция)</p>	<p>Диагностика и устранение неисправности.                      Установка нового АПМ.                      Установка ОС и подключение к ЛВС.                      Восстановление ОС (ремонт или переустановка) и дополнительного ПО.                      Отключение АПМ, его перемещение и установка с подключением на новом месте.                      Установка/замена дополнительного оборудования и комплектующих АПМ (включая драйверы устройств).                      Отключение, упаковка и перемещение на склад.                      Профилактическое обслуживание.</p>	<p>Системный блок, монитор, переносной компьютер (ноутбук), клавиатура, мышь, кабели питания и ЛВС, индивидуальное ИБП.</p>
<p>Обслуживание мультимедийных и других пользовательских устройств</p>	<p>Первичная диагностика и устранение сбоя/неисправности                      Установка/замена/перемещение/модификация                      Замена/пополнение расходных материалов                      Профилактическое обслуживание                      Проектные работы</p>	<p>Мультимедийный проектор, сканер, фото/видео камера, планшет, кард-ридер, репликатор, внешнее устройство хранения данных и другие USB/FireWire/SCSI устройства.</p>

<p>Обслуживание устройств печати и копирования бумажных носителей.</p>	<p>Диагностика и устранение неисправности. Установка нового оборудования с подключением к ЛВС. Отключение оборудования, его перемещение и установка с подключением на новом месте. Установка/замена дополнительного оборудования. Отключение, упаковка и перемещение оборудования на склад. Замена/пополнение расходных материалов. Профилактическое обслуживание.</p>	<p>Принтер, факс (функция печати), копировальный аппарат, МФУ.</p>
<p>Обслуживание офисного оборудования специального назначения.</p>	<p>Диагностика и устранение неисправности. Установка/замена/перемещение/модификация. Замена/пополнение расходных материалов. Профилактическое обслуживание.</p>	<p>Источник бесперебойного питания, системы сигнализации и контроля доступа.</p>
<p>Обслуживание активного сетевого оборудования.</p>	<p>Диагностика и устранение неисправности. Установка/замена/перемещение/модификация. Профилактическое обслуживание.</p>	<p>Оборудование (концентратор, коммутатор, маршрутизатор) уровня LAN (до WAN-интерфейса).</p>
<p>Обслуживание телекоммуникационного оборудования.</p>	<p>Диагностика и устранение неисправности. Установка/замена/перемещение/модификация. Профилактическое обслуживание.</p>	<p>Оборудование уровня WAN (модем, маршрутизатор и др.).</p>
<p>Обслуживание оборудования телефонии.</p>	<p>Диагностика и устранение неисправности. Установка/замена/перемещение/модификация. Профилактическое обслуживание.</p>	<p>Телефон, факс (функция телефонии), МФУ, офисная телефонная станция.</p>
<p>Обслуживание СКС.</p>	<p>Диагностика и устранение неисправности. Профилактическое обслуживание. Коммутация. Проектные работы (по согласованию).</p>	<p>Пассивный элемент ЛВС от порта активного сетевого оборудования до пользовательской розетки - кабель, коммутационная панель.</p>

Обслуживание стандартного ПО.	Приобретение, установка, настройка, обеспечение функциональности. Поиск и устранение неисправностей. Обновление версии	ОС, Приложения в составе ОС, офисное ПО (Microsoft Office, архиватор и др. программы для выполнения офисных задач).
Поддержка нестандартного ПО (по согласованию)	Приобретение, установка, настройка, обеспечение функциональности. Поиск и устранение неисправностей. Обновление версии.	Любое ПО, приобретаемое Заказчиком и предназначенное для установки на ПК.
Поддержка пользователей	Перемещение данных, запись на внешние носители. Техническая консультация по работе с оборудованием и ПО в рамках компетенции системного администратора	Пользователь ПК, являющийся сотрудником фирмы Заказчика.
Организация ремонта оборудования сторонними организациями	Проектные работы	Оборудование, требующее ремонта сторонними организациями
Мониторинг склада подменного оборудования, комплектующих и расходных материалов	Проектные работы	Складские запасы
Инвентаризация оборудования и аудит инфраструктуры	Проектные работы	ИТ-оборудование и системы

<p>Поддержка серверного оборудования и систем резервного копирования данных</p>	<p>Первичная диагностика и устранение сбоя/неисправности Установка/восстановление сервера с заливкой образа и подключением в ЛВС Конфигурация ПО Профилактическое обслуживание Проектные работы Установка/замена/перемещение/модификация</p>	<p>Сервер, серверное оборудование, библиотека, накопитель.</p>
<p>Формирование и ведение заказа на поставку оборудования.</p>	<p>Подбор оборудования Выбор поставщика Прием оборудования</p>	<p>ИТ-оборудование</p>
<p>Формирование и ведение заказа на поставку комплектующих и запасных частей</p>	<p>Подбор оборудования Выбор поставщика Прием комплектующих и запасных частей</p>	<p>Комплектующие и запасные части</p>
<p>Ремонт оборудования без привлечения сторонних организаций</p>	<p>Ремонт оборудования без привлечения сторонних организаций</p>	<p>Неисправное оборудование, ремонт которого не требует привлечения сторонних организаций</p>

## 2. Детализация некоторых услуг

### 2.1 Установка нового рабочего места

#### *Перечень работ*

- Распаковка, установка на стол оборудования
- Подключение необходимых периферийных устройств (монитора, принтера, сканера, многофункционального устройства, внешнего модема)
- Установка операционной системы, драйверов всех подключенных устройств
- Настройка сетевого окружения, доступа к Интернет
- Установка офисных приложений, архиватора, антивируса
- Установка приложений пользователя
- Установка необходимых обновлений

#### *Дополнительные условия*

Заказчик предоставляет Исполнителю место для размещения компьютера, монитора и периферийного оборудования и обеспечивают возможность подключения к сети электропитания, при необходимости - каналам передачи данных (локальная сеть, телефон).

### 2.2 Восстановление компьютерного оборудования при сбоях - с заливкой резервного образа ОС и установкой дополнительного ПО

#### *Перечень работ*

Проведение работ по восстановлению работоспособности серверов, рабочих станций, сетевого и периферийного оборудования.

Объект	Работа
Сервер, рабочая станция АПМ	Восстановление оборудования сервера, рабочей станции
	Установка и настройка операционной системы
	Установка приложений обеспечения сервисов общего назначения, офисных приложений, дополнительного ПО, выставление настроек согласно инструкции.
	Установка сетевого соединения

### 2.3 Инвентаризация парка ПК

#### *Перечень работ*

Услуга предполагает инвентаризацию следующей техники:

- мониторов, системных блоков, ноутбуков, УБП
- периферийного оборудования (принтеров, сканеров, модемов, многофункциональных устройств)
- факсов, копиров
- телефонных аппаратов и офисных АТС
- сетевого оборудования (коммутаторы, маршрутизаторы, модемы и др.)

Окончательный список оборудования, проходящего инвентаризацию, утверждает Заказчик.

***Порядок и условия сервисного обслуживания***

По итогам проведения инвентаризации Заказчику предоставляется твердая копия инвентаризационной ведомости, а также данные инвентаризации в электронном виде. Данные инвентаризации включают вид оборудования, модель, серийный или инвентаризационный номер. Для системного блока указывается тип и частота процессора, тип материнской платы, тип и ёмкость жесткого диска, тип и ключевые параметры плат расширения. Для принтеров, копиров, факсов и многофункциональных устройств также предоставляются данные о типе расходных материалов, необходимые для формирования регламента закупки расходных материалов.

**2.4 Услуги вида «Проектные работы»*****Перечень работ***

Такие услуги включают в себя выделение ресурсов и менеджера на задачу, которая не является детально описанной в данном Договоре услугой и должна быть исполнена в рамках дополнительно согласованного Сторонами времени.

ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ

ОТ ЗАКАЗЧИКА

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

М.П.

М.П.