**Требования по обслуживанию офисов в регионах**

Управление инфраструктурой рабочих мест в региональных офисах ООО «Капитал Лайф Страхование Жизни» (Приложение 2 Адреса офисов)- выезды по инцидентной модели.

Модель «за выезд» включает в себя решение инцидентов на площадке Заказчика.

В рамках одного выезда выполняется все открытые заявки Заказчика.

**Состав услуги:**

- Локальная установка приложений из согласованного перечня

- Участие в разрешении проблем, относящихся к инфраструктуре рабочих мест и устройств пользователей. Перечень включает в себя персональные компьютеры и ноутбуки, мониторы, принтеры и МФУ, сканеры, сетевое оборудование (коммутаторы и маршрутизаторы), камеры видеонаблюдения.

- Перемещение (отключение, подключение, переустановка) ИТ-оборудования и периферийных устройств, входящих в зону ответственности услуги.

- Установка устройств ввода/вывода (клавиатур, компьютерных мышей), элементов питания на ноутбуки и картриджей с тонером на принтеры, кроме ситуаций, когда возникает Инцидент, который не может быть разрешен пользователем.

- Отчетность: Доступ к статистике заявок. Ежемесячная рассылка отчета со списком заявок, сроках решении, соблюдения SLA, затраченных часов.

**SLA:**

Выезд специалиста:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Категория офиса** | **Низкий** | **Средний** | **Высокий** |
| 1 | 3 NBD | NBD | 4 ч. |
| 2 | 3 NBD | NBD | - |
| 3 | 3 NBD | NBD\* | - |

\* Для офисов категории 3 в случае подачи заявки после 15:00 (по местному времени) выезд 2NBD (в первой половине дня)

Список адресов с разбивкой по категориям в приложении №3.

**В КП должна быть указана следующая информация:**

* Стоимость выезда;
* Время\объем работ, включенное в оплату выезда;
* Стоимость дополнительно затраченного времени на решение инцидента;
* Возможность соблюдения SLA по каждому офису;
* Ответственность за не соблюдение SLA;
* Время предоставления услуг

**Дополнительные услуги:**

Монтаж СКС в офисах по запросу, по отдельно согласованным сметам для каждого офиса.