***Опросник для формирования оценки ТСО***

***Прямые***

**Общая информация:**

1. Количество компьютеров /рабочих мест (для end -user)
2. Количество user’ов
3. Средняя цена рабочего места
4. Средняя з/п user’a

**Hardware|Software**

1. Как много тратится на Hardware (в среднем за год) вся техника – компьютеры, память, сети.
2. Как много тратится на Software (в среднем за год). Обновление, лицензии, закупка.
3. Среднегодовое количество отказов Hard|Software
4. Траты на расходные и дополнительные материалы (касеты, CD, картриджы).
5. стоимость лизинга Hard|Software (если есть)

**Траты на персонал и управление**

1. Зарплата персонала следующих категорий

* Help Desk
* Системные администраторы
* Администраторы сети
* Персонал по обучению
* Персонал, закупающий IT продукты
* Персонал общей поддержки конечных пользователей
* Остальной персонал в IT инфраструктуре

1. Командировочные расходы вышеперечисленных категорий
2. Обучение и переподготовка
3. использование персонала со стороны
4. стоимость поддержки PC в год

**Развитие**

1. Зарплата по следующим работам для НОВЫХ систем

* Создание (Design)
* Разработка (Development)
* Тестированеие
* Написание документации

1. Зарплата по поддержанию существующих систем
2. плата за консультации или работы сторонним организациям

**Связь**

1. Плата за пользование линиями связи (не своими)
2. Плата за удаленный доступ
3. Плата пользование за сетями внутри организации (WiFi, Client-server и т.п.)

можно также учитывать арендную плату, электричество и т.п…

**Косвенные**

**Юзер**

1. Сколько времени тратится на обучение за компьютером
2. Сколько времени тратится настройку компьютера

**Система**

1. Время простоя системы
   * Время ожидания решения из службы поддержки (Help Deck)
   * Время планового/внепланового простоя
   * Недоступность одного или более приложений для пользователя
   * Проблемы доступа к необходимым данным

http://ww42.utopiaplace.com/