|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **COM.20** | **Поддержка функционирования службы объединенных коммуникаций** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | Услуга предоставляет пользователям домена GK возможность обмена короткими сообщениями, организации аудио/видео конференций и совместной работы с документами.  Услуга обеспечивает поддержку информационной системы «Служба объединенных коммуникаций Госкорпорации «Росатом», введенной в постоянную эксплуатацию на основании Приказа Госкорпорации «Росатом» от 19.09.2017 № 1/893-П «О вводе в постоянную эксплуатацию службы объединенных коммуникаций Госкорпорации «Росатом» | | | | | | |  |
|  | **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 (СКЗИ на АРМ не требуется)   Другой способ: клиент на мобильном устройстве из Интернет (СКЗИ на устройстве не требуется) | | | | | | |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги** | | | | | | |  |
|  | - Для данной услуги не применяется | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | - Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | - Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.6. Перечень работ, оказываемых в рамках услуги** | | | | | | |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | - Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей;  - Первичный анализ листов исполнения. | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | В рамках предоставления Услуги выполняются следующие виды работ:  • Включение, отключение, изменение пользователю SIP адреса  • Создание, удаление, изменение маршрута звонков  • Создание, удаление, изменение транков  • Анализ, предоставление данных мониторинга сервиса  • Создание, удаление, изменение федераций с другими сервисами  • Анализ и диагностика сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой программного обеспечения  • Устранение сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой программного обеспечения  • Подготовка изменений программного обеспечения  • Выполнение работ по Изменению конфигурации программного обеспечения  • Выполнение работ по тестированию изменений конфигурации программного обеспечения  • Выполнение работ по восстановлению исходного состояния конфигурации программного обеспечения  • Определение состава регламентных работ для обслуживания программного обеспечения  • Определение временных затрат по выполнению состава регламентных работ по обслуживанию программного обеспечения  • Формирование и утверждение плана по обслуживанию программного обеспечения  • Выполнение установленного списка регламентных работ по программному обеспечению в соответствии с планом:  • Просмотр и анализ сообщений журналов  • Установка программных обновлений  • Периодический перезапуск  • Функциональная диагностика  • Расследование и диагностика массовых сбоев и неисправностей программного обеспечения  • Описание не устранённых неисправностей и временных (обходных) решений  • Выполнение работ по разрешению проблем с программным обеспечением  • Планирование управление и мониторинг доступности ресурсов программного обеспечения  • Обеспечение выполнения требований и стандартов по защите данных при эксплуатации программного обеспечения  • Добавление, удаление и разграничение прав доступа к программному обеспечению.  • Исполнение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работ по услуге | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | |  |
|  |  ИТ-система |  | Путь: … → … | | | | |  |
|  |  Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → … | | | | |  |
|  |  Иное место |  | Путь: по согласованию с заказчиком | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | |  |
|  | Общие ограничения и требования:  • Пользователь должен иметь базовый уровень владения ПК и мобильными устройствами.  • Пользователь должен иметь базовые навыки работы с мессенджерами.  Специальные требования:  • На АРМ должны быть установлены операционная система, программное обеспечение и сертификаты в соответствии с документом «Технические условия подключения к службе объединенных коммуникаций Госкорпорации «Росатом».  • На АРМ должно быть обеспечено сетевое взаимодействие и разрешение имен в соответствии с документом «Технические условия подключения к службе объединенных коммуникаций Госкорпорации «Росатом».  • Дополнительное оснащение АРМ:  - Гарнитура со встроенным микрофоном или наушники/колонки с отдельным микрофоном (опционально, для совершения аудио-звонков, участия в конференциях)  - Веб-камера (опционально, для совершения видео-звонков)  • При подключении с АРМ в Интернет или мобильного устройства дополнительно требуются права удаленного доступа.  Специальные ограничения:  • Доступность сервиса не гарантируется при подключении:  - через Интернет и другие неконтролируемые Исполнителем сети передачи данных.  - на АРМ, для которых применяются механизмы инспектирования SSL-трафика с подменой сертификата.  • Функционал интеграции с почтой поддерживается только для пользователей, имеющих почтовый ящик в защищенной корпоративной почтовой системе ГК «Росатом» и подключающихся из КСПД на АРМ входящих в состав домена GK.  • В состав услуги не входит установка и настройка клиентской части программного обеспечения, а также другие работы, требующие доступа к рабочему месту или мобильному устройству пользователя.  • Ключи для установки/активации клиентского программного обеспечения и клиентские лицензии CAL (Client Access License) приобретаются Заказчиком самостоятельно.  • Технологические ограничения (лимиты) приведены в приложении к Регламенту использования службы объединенных коммуникаций Госкорпорации «Росатом».  • Услуга оказывается в соответствии с требованиями по информационной безопасности предусмотренными нормативными документами ФСТЭК России, ФСБ России и Госкорпорации «Росатом». | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,000174795 | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 12 часов | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 30 дней | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | 24 часа | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | 8 часов | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Нет | | | | |  |
|  | | | | | | | | |