|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **COM.1** | **Поддержка доступа к сети Интернет** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | Услуга обеспечивает пользователей Заказчика возможностью доступа к сети Интернет. В рамках предоставления услуги Исполнитель поддерживает доступ пользователей Заказчика к сети Интернет, осуществляет контент-анализ и фильтрацию трафика, а также управление правами доступа к интернет ресурсам в соответствии с внутренними политиками Заказчика и Госкорпорации «Росатом». |   |
|  | **1.2. Способ подключения к ИТ-системе (если необходимо и в зависимости от технической возможности организации)** |  |
|  |  Локальное обслуживание Удаленное обслуживание через КСПД  |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги**  |  |
|  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |   |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |   |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | **1.6. Состав услуги** |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  |  - Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей. |   |
|  | Функциональная поддержка |  | В рамках предоставления ИТ-услуги Исполнитель осуществляет выполнение следующего перечня основных операций и работ: Устранение возникающих инцидентов, проблем и выполнение работ по стандартным запросам. Мероприятия, связанные с управлением доступом, такие как управление учётными записями, управление паролями, создание политик доступа. Взаимодействие с провайдерами услуг и контроль решения инцидентов возникающих в предоставляемых ими услугах. Осуществление работ, связанных с обеспечением непрерывности и восстановлением исходного  состояния элементов ИТ-услуги в случае отказов и поломок[[1]](#footnote-1). Осуществление мониторинга доступности для своевременного предотвращения и решения инцидентов. Исполнение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работ по услуге. |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  |  Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | Модификация ИТ-системы |  | - |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  |  ИТ-система |  | Путь: … → … |   |
|  |  Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → … |   |
|  |  Иное место |  | Путь: … → … |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | • Максимальное отклонение по количеству пользователей услуги без изменения условий договора - +/- 10% Заказчик перед началом оказания услуги **обязательно** должен предоставить Исполнителю: Стандарты и политики, определяющие требования к использованию сети Интернет  Проектную рабочую, эксплуатационную документацию на оборудование и ПО, обеспечивающее доступ к сети Интернет  Копии договоров на обслуживание программного обеспечения и оборудования, обеспечивающего доступ к сети Интернет Копии прав на использование серверного ПО (лицензии) Копии договоров на предоставление каналов связи Телеком операторов Список сотрудников с указанием:o Название предприятияo ФИО (Указать признак «VIP» если применимо)o должностьo департаментo E-mail (если более одного указать)o Учётная запись в службе каталогаo Доменное имя рабочей станцииo номер кабинетаo Контактный телефон «Паспорт информационной системы»/«Паспорт на компоненты ИС» по форме, предоставленной ИсполнителемДоступ к необходимым для оказания услуги сегментам технологической сети и программному и аппаратному обеспечению |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |  Канал связи | 0,009174312 |  |
| Пользователь | 0,000091996 |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  |

1. - Ремонт оборудования организуется и финансируется собственником оборудования [↑](#footnote-ref-1)