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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **COM.14** | **Организационно-техническое сопровождение предоставления правительственной и специальной связи** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | Руководящим работникам государственной корпорации по атомной энергии "Росатом" предоставляются услуги специальной связи на основании договора, заключенного между Заказчиком настоящей услуги и Спецсвязью ФСО России Генеральному директору и заместителям генерального директора Госкорпорации "Росатом" в части касающейся предоставляются следующие услуги специальной связи:- правительственная городская телефонная связь (АТС-1);- правительственная междугородняя связь (ПМ);- конфиденциальная городская телефонная связь (СКС).Директорам Дирекций и Директорам департаментов Госкорпорации "Росатом" предоставляются следующие услуги:- правительственная междугородняя связь (ПМ);- конфиденциальная городская телефонная связь (СКС).Руководителям предприятий расположенным в г. Москве и входящим в состав Госкорпорации "Росатом" по решению генерального директора Госкорпорации "Росатом" может быть предоставлена следующая услуга:- конфиденциальная городская телефонная связь (СКС). Руководящим работникам государственной корпорации по атомной энергии "Росатом" предоставляются следующие виды услуг специальной связи:- правительственная городская телефонная связь (АТС-1);- правительственная междугородняя связь (ПМ);- конфиденциальная городская телефонная связь (СКС).Руководящие работники государственной корпорации по атомной энергии "Росатом" и руководители предприятий входящих в состав Госкорпорации "Росатом" обеспечиваются услугами специальной связи по решению Межведомственной комиссии по вопросам предоставления правительственной и специальной связи (МВК). Организационно-методическое обеспечение деятельности МВК осуществляют Администрация Президента Российской Федерации, Управление делами Президента Российской Федерации, Федеральная служба охраны Российской Федерации. Исполнитель обеспечивает организационно-техническое сопровождения предоставления сервиса правительственной и специальной связи в интересах Заказчика. |   |
|  | **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 (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется)
* Другой способ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

  |  |
|  | **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 |  | • Устранение возникающих инцидентов, проблем и выполнение работ по стандартным запросам.• подготовка обращений от имени Госкорпорации "Росатом" в Межведомственную комиссию по вопросам предоставления правительственной и специальной связи о предоставлении требуемых услуг работникам должности, которых не входят в перечни должностей руководящих работников;• подготовка обращений в адрес поставщика услуг о рассмотрении вопросов перезакрепления аппарата(ов) специальной связи за пользователями, должности которых входят в перечни должностей руководящих работников;• информирование Спецсвязи ФСО России в письменной форме при обнаружении нарушения печатей и пломб на оконечных абонентских установках;• организационное сопровождение документооборота по вопросам обеспечения запрошенными услугами заказчика;• обеспечение беспрепятственного допуска сотрудников Спецсвязи ФСО России в здания Госкорпорации "Росатом" для технического обслуживания, ремонта и контроля функционирования средств специальной связи; • организация и сопровождение проведения плановых проверок работоспособности, профилактических работ и ремонта оборудования сотрудниками Спецсвязи ФСО России;• организация допуска посторонних лиц к кабельным коммуникациям специальной связи, проложенным по зданию, только в присутствии сотрудников Спецсвязи ФСО России;• консультирование пользователей по вопросам соблюдения требований безопасности связи, а также предоставления и переназначения услуг специальной связи;• присутствие в месте нахождения абонентской установки при проведении работ сторонними организациями; • подготовка решений и обеспечение выполнения работ в рамках управления изменениями;• ведение договорной работы с Спецсвязью ФСО России;• планирование, организация и сопровождение работ по развитию и модернизации предоставляемых услуг в рамках политик Спецсвязи ФСО России;• ведение оперативно-технического учета номенклатуры и объемов предоставляемых услуг;• обеспечение выполнения требований политик и стандартов информационной безопасности поставщика услуг в зданиях Заказчика и помещениях пользователей• 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 |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  | * ИТ-система
 |  | Путь: … → … |   |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом»
 |  | Путь: … → … |   |
|  | * Иное место
 |  | Путь: … → … |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | Заказчик перед началом оказания услуги обязательно должен предоставить Исполнителю:• Договорную документацию• Проектную документацию на кабельную инфраструктуру здания Заказчика• Перечень абонентов с указанием Ф.И.О., занимаемых должностей и адресации их рабочих мест• Номера договоров/услуг с поставщиком услуг, контактные данные служб технической поддержки, описание состава и условий заказанных услуг• Номера договоров/услуг подрядными компаниями – лицензиатами поставщика услуг, описание состава и условий предоставления заказанных услуг, контактные данные служб технической поддержки |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  |  Количество телефонов ПС  | 0,0030000 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |   |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |   |  |
|  | **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 |  |
|  |