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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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 |  |
|  |