|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **COM.23** | **Поддержка функционирования подключения к SBC** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | |  |
|  | Пользователю услуги предоставляется поддержка функционирования подключения к портам пограничного контроллера сессий (далее SBC).  Услуга включает в себя:  • Организацию подключения к портам SBC;  • Устранение сбоев на SBC;  • Техническое обслуживание, в том числе регламентные работы SBC;  • Предоставление по запросу Заказчика статистики подключений к портам SBC в формате, определяемом Исполнителем. | | | | | | | |  |
|  | **1.2. Способ подключения к ИТ-системе (если необходимо и в зависимости от технической возможности организации)** | | | | | | | |  |
|  | * КСПД * Интернет | | | | | | | |  |
|  | **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. Перечень работ, оказываемых в рамках 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:  • Устранение возникающих инцидентов и проблем при подключении к портам SBC.  • Выделение необходимого количества портов для подключения предприятия.  • Обеспечение непрерывности и восстановление предоставления услуги.  • Подготовка расписания регламентных работ, связанных с обслуживанием элементов SBC.  • Выполнение комплекса работ, связанных с обновлением программного и аппаратного обеспечения.  • Подготовка и предоставление статистических отчетов о подключениях к портам SBC (не чаще 2-х раз в год).  • Осуществление мониторинга доступности для своевременного предотвращения и решения инцидентов.  • Обеспечение и контроль над соблюдением политик и стандартов информационной безопасности 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** | | | | | | | |  |
|  | • Обязательное производство настроек на смежных с SBC технических и информационных системах, находящихся в зоне ответственности Заказчика в объеме согласованном Исполнителем  • Предоставить Исполнителю контактные данные должностного лица Заказчика, ответственного за взаимодействие с Исполнителем при подключении к SBC.  • Принять участие в тестировании совместно с Исполнителем и подтвердить работоспособность подключения к портам SBC.  • Заказчик является ответственным за поддержку в актуальном состоянии телефонного справочника предприятия.  • Заказчик обязан назначить на предприятии лицо, ответственное за актуализацию информации в телефонном справочнике предприятия и предоставление этой информации в сторону АО «Гринатом» на периодической основе не реже 1 раза в 6 месяцев. Контактные данные ответственного лица должны быть предоставлены в АО «Гринатом» в течение 5 (пяти) дней с момента подписания Договора.  • Информация для заполнения телефонного справочника должна предоставляться на электронный адрес ответственного подразделения со стороны Исполнителя, указанный в п.2.2 настоящего договора.  • Формат предоставления информации:   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **ФИО пользователя** | Учетная запись в домене ГК | Внутренний номер | Городской номер | | Иванов Иван Иванович | iiivanov | 1151234 | +7 495 123 4567 | | | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Поддержка одной сессии | | | | 0,001200 | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |  | | | | | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | Не применимо | | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Не применимо | | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Не применимо | | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Не применимо | | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Не применимо | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | |