|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **CLB.30** | **Сервис интерактивной совместной работы с иcпользованием типовых комплексов оборудования АО «Гринатом»** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | Услуга позволяет Заказчику возможность осуществлять интерактивную совместную работу как в рамках одной локации, так и в удаленном режиме.  Под интерактивной совместной работой понимается командная работа с документами или виртуальной белой доской для совместных обсуждений, мозговых штурмов и удобного представления командных наработок, а также возможность участия в видеоконференциях.  В рамках услуги обеспечивается предоставление и поддержка типовых комплексов оборудования Исполнителя (КТС), подключение к ИТ/коммуникационной инфраструктуре, техническое обслуживание, устранение сбоев в работе. | | | | | | |  |
|  | **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 \_для данной услуги на применяется\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | |  |
|  | **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** | | | | |  |
|  | Корпоративная почта |  | Возможность отправки снимков экранов с интерактивных рабочих столов на электронную почту. | | | | |  |
|  | Корпоративная система Видео-конференц связи |  | Интеграция терминала ВКС и обеспечение возможности подключения типового комплекса к виртуальной переговорной комнате ВКС или другим абонентам. | | | | |  |
|  | Платформа унифицированных коммуникаций |  | Использование камеры, микрофона и акустической системы терминала ВКС или USB-периферийных устройств, интегрируемых с АРМ пользователя, для работы с платформой унифицированных коммуникаций. | | | | |  |
|  | Централизованная система управления беспроводным доступом по технологии WiFi |  | Подключение типового комплекса к сетевой инфраструктуре по беспроводной связи.  Подключение личных мобильных устройств пользователей для возможности трансляции контента. | | | | |  |
|  | **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 нижеперечисленных работ:   * предоставление, первичная установка и настройка комплекса оборудования, на территории Заказчика, интеграция в ИТ-инфраструктуру; * поддержка интеграции в ИТ/коммуникационную инфраструктуру Заказчика * работы по устранению неисправностей на оборудовании; * оказание консультационной, технической помощи при работе с оборудованием и программным обеспечением; * постановка на мониторинг, контроль состояния оборудования (при наличии данного функционала на оборудовании); * подготовка и публикация для общего доступа (при необходимости) рабочих инструкций по пользованию сервисом; * тестирование и настройка оборудования после выполненного ремонта; * предоставление подменного фонда оборудования. * подготовка на периодической основе отчетов по использованию комплексов.   Функционал поддерживаемого оборудования типового комплекса:   * Возможность локальной трансляции контента по проводному или беспроводному подключению источника\*\*. * Возможность совместной работы на белой доске флипчарта, в том числе с локальным контентом. * Возможность отправки рабочего контента с флипчарта на электронную почту, работы во встроенном браузере, подключении к сетевым папкам * Возможность подключения к системе видео-конференцсвязи предприятия. * Использование камеры, микрофона и акустической системы терминала ВКС или USB-периферийных устройств, интегрируемых с АРМ пользователя, для работы с платформой унифицированных коммуникаций * Возможность передачи\приема аудио и видео контента в сеансе видео-конференцсвязи или при подключении к платформе унифицированных коммуникаций. | | | | |  |
|  | 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** | | | | | | |  |
|  | 1.8.1. Для автоматизированных/информационных систем в защищённом исполнении действуют ограничения, предусмотренные для объектов информатизации, аттестованных по требованиям безопасности информации.  1.8.2. Максимальное количество обращений пользователей, которые могут быть выполнены в день без нарушения SLA - 5% от общего количества единиц КТС, предоставляемых Заказчику в рамках данной услуги. Обращения, связанные с ремонтом оборудования, вышедшем из строя по вине Заказчика, не учитываются при оценке выполнения SLA в отчетном периоде.  1.8.3. Замена или восстановление вышедшего из строя устройства в составе КТС выполняются Исполнителем в течение следующего рабочего дня (NBD).  1.8.4. Максимальное количество обращений в месяц по изменению параметров КТС которые могут быть выполнены в рамках поддержки - не более 2 раз в день по каждому КТС. К таким изменениям относятся конфигурационные параметры встроенного ПО, которые не могут быть изменены удаленно и являются стандартными настройками, регламентированными производителями устройств КТС.  1.8.5. Улуга предоставляется только на территории Российской Федерации.  Заказчик перед началом оказания услуги обязательно должен предоставить Исполнителю:   * Целевые планы размещения эксплуатируемого оборудования; * Желаемые типы монтажа оборудования (мобильное или стационарное); * Сетевую инфраструктуру (активное оборудование и структурированная кабельная сеть) для подключения оборудования согласно целевым планам размещения оборудования; * Инфраструктуру Wi-Fi в случае подключения устройств с беспроводным интерфейсом; * Подготовленные помещения с выполненным ремонтом, необходимым заказчику для использования услуги; * Каналы связи с необходимой пропускной способностью.   Существенные ограничения по оказанию услуги:   * Услуга c применением типовых КТС предоставляется для переговорных комнат вместительностью до 7 человек (6х3 м) или кабинетов с рабочей зоной (5х5 м). * В случае недоступности услуги по причине аварии на сетевой инфраструктуре, управляемой Заказчиком, услуга считается оказанной в полном объеме. * Для оказания услуги необходимо наличие согласованного между заказчиком и исполнителем технического решения (ТР) в части организации комплексов на территории предприятия-Заказчика, включающее перечень, описание мест размещения и конфигурационные параметры комплексов, общие параметры входящего в состав комплексов оборудования и дополнительных требований при их наличии. Техническое решение формируется в рамках разовых работ п.1.6. * Работы по созданию или изменению состава программно-аппаратной составляющей услуги выполняются в рамках отдельных разовых работ. Стоимость работ рассчитывается по каждому отдельному случаю. * В случае использования мобильного КТС при его перемещении в рамках территории офиса заказчика возможна перенастройка параметров в рамках основного договора не более 2 раз в месяц.   Разовые работы по созданию или изменению комплекса (модификация), в составе:   * Обследование объекта; * Выдача технических условий по размещению комплекса; * Монтаж/демонтаж/перемещение комплекса; * Проведение пуско-наладочных работ; * Проведение приемо-сдаточных испытаний.   выполняются в рамках отдельного договора или дополнительного соглашения.  Разработка технического решения (ТР) выполняется в рамках разовых работ.  Для определения объемов оказанных Заказчику услуг по предоставлению и обслуживанию комплексов оборудования всех типов в отчетном месяце Исполнитель принимает в расчет то оборудование, на которое имеется подписанный Акт ввода в эксплуатацию и не учитывает Оборудование, на которое составлен Акт вывода из эксплуатации Оборудования.  Функционал поддерживаемого оборудования типового комплекса зависит от выбранного типа компекса.  Для осуществления локальной трансляции контента по проводному или беспроводному подключению источника, источник контента предоставляется Заказчиком.  Другие ограничения определяются при заключении договора на предоставление услуги. | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Предоставление и поддержка комплекса Тип1 |  | 0,050000000 | | | | |  |
|  | Предоставление и поддержка комплекса Тип2 |  | 0,058823530 | | | | |  |
|  | Предоставление и поддержка комплекса Тип3 |  | 0,050000000 | | | | |  |
|  | Предоставление и поддержка комплекса Тип4 |  | 0,043478260 | | | | |  |
|  | Предоставление и поддержка комплекса Тип5 |  | 0,040000000 | | | | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | Для данной услуги не применимо | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Для данной услуги не применимо | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Для данной услуги не применимо | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Для данной услуги не применимо | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Для данной услуги не применимо | | | | |  |
|  | | | | | | | | |