|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **COM.4** | **Поддержка функционирования корпоративной телефонной и факсимильной связи (на базе IP-телефонии)** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | |  |
|  | Пользователю услуги предоставляется возможность использования корпоративной (внутриофисной и городской) телефонной связи, в том числе посредством IP телефонии на базе оборудования, предоставляемого Заказчиком.  Услуга включает предоставление внутреннего номера, возможность подключения телефонного и/или факсимильного аппарата, возможность подключения к оператору местной телефонной связи (для осуществления вызовов в городскую телефонную сеть), устранение сбоев, техническое обслуживание учрежденческо-производственной автоматической телефонной станции УПАТС за исключением предоставления запасных частей и ремонта. | | | | | | | |  |
|  | **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.  • Назначение внутреннего или городского номера для телефонного или факсимильного аппарата.  • Переназначение телефонного номера от одного абонента к другому.  • Установка и снятие переадресации вызовов.  • Программирование клавиш быстрого набора на кнопках телефонных аппаратов и приставок к ТА пользователей.  • Поддержка осуществления конференц-звонков (при наличие такого функционала на оборудовании Заказчика).  • Осуществление работ, связанных с обеспечением непрерывности и восстановлением исходного (на момент передачи на обслуживание Исполнителю) состояния элементов ИТ- инфраструктуры в случае отказов и поломок (исключая предоставление запасных частей или элементов инфраструктуры взамен неисправных).  • Подготовка расписания и выполнение регламентных работ, связанных с обслуживанием элементов ИТ- инфраструктуры оказания ИТ -услуги.  • Выполнение комплекса работ, связанных с обновлением программного и аппаратного обеспечения.  • Осуществление мониторинга доступности для своевременного предотвращения и решения инцидентов.  • Ввод в эксплуатацию и мероприятия по выводу элементов ИТ -инфраструктуры ИТ-услуги из эксплуатации.  • Обеспечение и контроль за соблюдением 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** | | | | | | | |  |
|  | Максимальное количество обращений пользователей, которые могут быть выполнены без нарушения SLA - не более 1% от количества пользователей в день. Заявки сверх установленного лимита принимаются без гарантии соблюдения временных параметров SLA.  Заказчик перед началом оказания услуги обязательно должен предоставить Исполнителю:  • Проектную рабочую, эксплуатационную документацию на телефонную станцию Заказчика, включая:  • Описание проектных решений.  • Паспорт, формуляр на станцию (в том числе с описанием портовой емкости, активированных лицензий и пр.).  • Состав и местонахождение ЗИП.  • Сертификаты, аттестаты соответствия, технические условия эксплуатации (при наличии, например, в случае аттестации станции ФСБ России).  • Инструкции по эксплуатации УПАТС и стандартных абонентских устройств (при наличии).  • Действующую эксплуатационную документацию, содержащую актуальную информацию на момент передачи (кабельные, станционные журналы, формуляр конфигураций и пр.).  • Описание действующего внутреннего номерного плана, актуальную базу внутренних и городских телефонных номеров, правил обработки внутренних вызовов и префиксов.  • Описание правил маршрутизации и обработки входящих и исходящих вызовов из телефонной сети общего пользования (ТФОП).  • Доступ к необходимым для оказания услуги сегментам технологической сети, программному и аппаратному обеспечению.  • Номера договоров/услуг с сервисными компаниями, операторами местной, внутризоновой и МГ/МН телефонной связи, контактные данные служб технической поддержки, описание состава и условий заказанных услуг (регламент).  • Доступ к системе управления, мониторинга (при наличии), биллинговой системе (при наличии) с соответствующими идентификаторами доступа с полномочиями «администратора» | | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Абонентские линии | | | | 0,0004000 | |  |
| Соединительные линии | | | | 0,00111111 | |
|  | 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 | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | |