|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **CBA.136** | **Мобильный почтовый клиент для удаленных рабочих мест** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить работу мобильного почтового клиента для удаленных рабочих мест, на базе Отраслевой системы управления устройствами «Workspace ONE» в установленный период доступности.  Данная услуга подразумевает использование почтового клиента для ОС Windows с шифрованием данных на локальном ПК и передачи на почтовый сервер по защищенному каналу связи. | | | | | | |  |
|  | **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** | | | | | | |  |
|  |  | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  | Workspace ONE |  | - Отраслевая система управления устройствами | | | | |  |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  | Microsoft Exchange |  | - Корпоративные коммуникации. | | | | |  |
|  | **1.6. Состав услуги** | | | | | | |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | - Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей;  - Предоставление пользователю необходимых справочных материалов (Инструкции, FAQ, описания). | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | - Консультации пользователей в части подключения к ИТ-системе в объеме реализованных бизнес-процессов;  - Актуализация технической документации и необходимых справочных материалов (Инструкции, FAQ, описания).  - Диагностика и устранение возникающих инцидентов и проблем в рамках поступающих обращений;  - Взаимодействие с разработчиком в случае возникновение проблем, заведение и ведение кейсов;  - Подготовка статей знаний по часто задаваемым вопросам и публикация их для общего пользования;  - Создание ролевой модели в ИТ-системе и предоставление, продление, прекращение прав доступа пользователей согласно созданной ролевой модели. | | | | |  |
|  | 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. Оказание услуги осуществляется только при наличии у заказчика услуги: «CBA.64 Поддержка отраслевой системы управления устройствами «Workspace ONE» на устройствах под управлением ОС Windows 10 с актуальными пакетами обновлений;  1.8.2. Подразумевается использование клиентского ПО на полностью исправных устройствах, в зоне стабильного приема мобильной сети/wi-fi(с доступом к сети интернет). При несоблюдении этих условий оказание поддержки невозможно.  1.8.3. При отсутствии на площадке сотрудников ГПП, для получения техподдержки пользователь обязан предоставить все логи/данные об устройстве Администраторам Системы. При невозможности предоставить эти данные, инцидент может быть закрыт с формулировкой «Решение невозможно». | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (устройство) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | **0,000947867** | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 16 часов | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 31 день | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | 4 | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | 8 | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Нет | | | | |  |
|  | | | | | | | | |