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

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