|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **CBA.64** | **Сопровождение отраслевой системы управления устройствами в части базового сервиса** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование Отраслевой системы управления устройствами «Workspace ONE» (платформа ОСУУ WS1) в части базового сервиса (MDM CORE) в установленной период доступности, а также своевременную поддержку пользователей данной платформы | | | | | | |  |
|  | **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: Мобильное приложение для IOS/Android, приложение для Windows и MacOS. | | | | | | |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги** | | | | | | |  |
|  | - Защищенная работа с корпоративными ИС;  - Доставка допустимых приложений на устройства пользователя.  - Обеспечение функций информационной безопасности на устройстве.  *Полный перечень бизнес-процессов, реализованных в информационной системе и поддерживаемых в рамках услуги, может быть представлен в приложении 1 к настоящей карточке.* | | | | | | |  |
|  | **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;  - Предоставление пользователю необходимых справочных материалов (Инструкции, FAQ, описания). | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | - Консультации пользователей в части подключения к MDM CORE 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;  - Тестирование и установка обновлений программного обеспечения платформе ОСУУ WS1 в объеме реализованных функциональных направлений и бизнес-функций;  - 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: Отраслевой портал Страна Росатом → ИТ-портал → Инструкции → MDM CORE | | | | |  |
|  |  Иное место |  | Путь: … → … | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | |  |
|  | Невозможно оказание ИТ-услуги в следующих случаях:  1.8.1. Версия ОС на устройстве пользователя ниже:  1.8.1.1. Android 5  1.8.1.2. iOS 9  1.8.1.3. Windows 10  1.8.1.4. MacOS 10.13  1.8.2. На устройствах получены права суперпользователя (Root) для ОС Android, либо был применен jailbrake для ОС iOS.  1.8.3. Заказчиком не произведена закупка клиентских лицензий на используемое ПО в полном объеме.  1.8.4. Устройство не полностью исправно и/или отсутствует стабильный мобильный Интернет.  Оказание ИТ-услуги имеет следующие ограничения:  1.8.5. Перечень поддерживаемых устройств опубликован на Портале ГК «Росатом» (п. 1.7). Устройства, не входящие в данный перечень, могут поддерживаться ограниченно, либо не поддерживаться вовсе.  1.8.6. Устройства под управлением ОС Android без Google Services (Play Market) не поддерживаются.  1.8.7. 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** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,000506571  Единица измерения объемного показателя - устройство | | | | |  |
|  | 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 |  | Да | | | | |  |
|  | | | | | | | | |