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

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