|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | |  | |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **COM.54** | **Оказание услуг поддержки системы защищенной видео-конференц-связи и обеспечения подключения абонентских пунктов** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | |  | |
|  | Услуга обеспечивает поддержку оборудования и программного обеспечения серверного узла системы защищенной видео-конференц-связи Госкорпорации “Росатом”. Услуга обеспечивает возможность подключения абонентских пунктов заказчиков к системе защищенной видео-конференц-связи (ЗВКС-К). | | | | | | | |  | |
|  | **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: подключение с помощью терминального оборудования | | | | | | | |  | |
|  | **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 |  | В рамках предоставления ИТ-услуги Исполнитель осуществляет выполнение следующего перечня основных операций:   Устранение возникающих инцидентов, проблем и выполнение работ по стандартным запросам;   Осуществление контроля работоспособности оборудования и программного обеспечения серверного узла защищенной системы ЗВКС-К;   Обеспечение технической возможности подключения абонентских пунктов к сеансам ЗВКС-К;   Обеспечение бесперебойной работы оборудования и программного обеспечения серверного узла ЗВКС-К, устранение причин отказов, взаимодействие с представителями технической поддержки интегратора/производителя серверного узла ЗВКС-К (исключая предоставление запасных частей или элементов инфраструктуры взамен неисправных);   Обеспечение подключения двухсторонней конференции;   Обеспечение подключения многосторонней конференции без поддержки со стороны оператора;   Обеспечение подключения многосторонней конференции с поддержкой со стороны Оператора;   Обеспечение трансляции контента;   Подготовка актуальных инструкций по использованию защищенной системы ЗВКС-К;   Выполнение необходимых регламентных работ, связанных с обслуживанием элементов инфраструктуры серверного узла ЗВКС-К (исключая оконечное терминальное оборудование);   Обеспечение записи сеансов видеотрансляции по запросу Заказчика;   Осуществление сбора конференций, планирование и резервирование ресурсов системы.  В многосторонних конференциях с поддержкой Оператора:  − Обеспечение набора номера конференции;  − Автоматический вызов серверного узла;  − Подключение к конференции абонентских пунктов участников;  − Перевод абонентского пункта участника из одной конференции в другую; | | | | | |  | |
|  | 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 |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  | |
|  |  Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  | |
|  |  Иное место |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  | |
|  |  |  | |
|  |  |  | |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | | |  | |
|  |  В рамках услуги не осуществляется поддержка Абонентских пунктов Заказчика и предприятий отрасли, которые подключаются к серверному узлу ЗВКС-К.   Максимальное количество подключаемых абонентских устройств к серверному узлу ЗВКС-К определяется ограничениями аппаратной и лицензионной частей систем Заказчика.   Организатор конференций самостоятельно рассылает приглашения участникам конференций, отвечает за распространение записи мероприятий, регулирует включение и выключение микрофонов и камер участников, за трансляцию контента в односторонних и многосторонних конференциях без поддержки Оператора.   Включение и проверка абонентских пунктов перед началом конференций зона ответственности Организатора конференций   Обращения с датой проведения мероприятия, выходящей за пределы срока исполнения обращений приостанавливаются с причиной приостановки «Ожидается дата проведения мероприятия»  Заказчик перед началом оказания услуги обязательно должен предоставить Исполнителю проектную рабочую, эксплуатационную документацию на серверный узел ЗВКС-К, включая:   Описание проектных решений.   Сертификаты, аттестаты соответствия, технические условия эксплуатации (при наличии, например, в случае аттестации ФСБ России), заказчик должен обеспечить поддержку сертификатов и аттестатов соответствия в актуальном состоянии.   Инструкции по эксплуатации систем и терминальных устройств (при наличии).   Действующую эксплуатационную документацию, содержащую актуальную информацию на момент передачи   Регламент подготовки и проведения аудио- и видео-конференций   Доступ к необходимым для оказания услуги сегментам технологической сети, программному и аппаратному обеспечению.   Номера договоров с сервисными компаниями, контактные данные служб технической поддержки, описание состава и условий заказанных услуг (регламент).   Доступ к системе управления, мониторинга (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.) | | | | | |  | |
| **Наименование** | | **Категория** | | **Норматив, ПРМ** | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Поддержка подключения к серверному узлу с одним абонентским пунктом | | К1 | | 0,009005177 | |  | |
| К2 | | 0,065747346 | |
| К3 | | 0,067077111 | |
| К3 Саров | | 0,029858014 | |
| Поддержка одного дополнительного абонентского пункта | | К2 | | 0,027931690 | |
|  |  | Настройка подключения абонентского пункта к серверному узлу ЗВКС-К | | К2 | | 0,42 | |  | |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | для настоящей услуги не применяется | | | | | |  | |
|  | ИТ-инфраструктура |  |  | | | | | |  | |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | | |  | |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 12 | | | | | |  | |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 60 | | | | | |  | |
|  | 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 | | | | | |  | |
|  | | | | | | | | | | |