|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **CBA.62** | **Сопровождение отраслевой системы управления устройствами в части мобильного почтового клиента Боксер** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование Отраслевой cистемы управления устройствами «Workspace ONE» (далее – ОСУУ WS1) в части мобильного почтового клиента Боксер (Boxer) в установленной период доступности, а также своевременную поддержку пользователей данной ИТ-системы. | | | | | | |  |
|  | **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\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги** | | | | | | |  |
|  | - Работа с корпоративной почтой на мобильном устройстве пользователя;  - Работа с вложениями на мобильном устройстве пользователя;  - Работа с корпоративным календарем на мобильном устройстве пользователя;  - Работа с контактами на мобильном устройстве пользователя. | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  | Microsoft Exchange |  | - Корпоративные коммуникации. | | | | |  |
|  | **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 |  | - Консультации пользователей в части подключения, авторизации и работы в ИТ-системе в объеме реализованных бизнес-процессов;  - Предоставление пользователю необходимых справочных материалов (Инструкции, FAQ, описания).  - Подготовка статей знаний по часто задаваемым вопросам и публикация их для общего доступа.  - Диагностика и устранение возникающих инцидентов и проблем в рамках поступающих обращений;  - Развитие ИТ-системы;  - Тестирование обновлений ИТ-системы;  - Обслуживание серверной части ИТ-системы;  - Обновление программного обеспечения ИТ-системы в объеме реализованных функциональных направлений и бизнес-функций;  - Ведение полномочий в ИТ-системе в рамках разработанной концепции ролей и полномочий – предоставление, продление, прекращение прав доступа пользователей;  - Взаимодействие с Разработчиком в случае возникновение проблем, заведение кейсов. | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | - Установка и обновление серверного программного обеспечения, требуемого для бесперебойного функционирования ИТ-системы в соответствии со спецификацией;  - Обеспечение антивирусной защиты ИТ-системы;  - Обеспечение резервного копирования и восстановления, в случае необходимости, баз данных. | | | | |  |
|  | 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 →Boxer | | | | |  |
|  |  Иное место |  | Путь: … → … | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | |  |
|  | 1.8.1. Оказание услуги осуществляется только при наличии у заказчика поддержки Отраслевой системы управления устройствами «Workspace ONE».  1.8.2. В п.1.3. представлен полный перечень групп бизнес-процессов / сценариев, реализованных в информационной системе. Для каждого отдельно взятого Заказчика осуществляется поддержка того перечня бизнес-процессов/сценариев, который был внедрен и введен в постоянную (промышленную) эксплуатацию приказом по организации Заказчика, по согласованию с Исполнителем. 1.8.3. Для автоматизированных/информационных систем в защищённом исполнении действуют ограничения, предусмотренные для объектов информатизации, аттестованных по требованиям безопасности информации.  1.8.4 Обновления выпускаются Разработчиком. В случае появления новых требований к ИТ-системе, эти требования анализируются, приостанавливаются и передаются в адрес Разработчика. При согласии Разработчика эти требования выполняются.  1.8.5. МПК Boxer предназначен для обработки/передачи только открытой информации.  1.8.6. Перечень поддерживаемых устройств будет опубликован на Портале ГК «Росатом». Устройства, явно не входящие в данный перечень, могут поддерживаться ограниченно, либо не поддерживаться вовсе.  1.8.7. Подразумевается использование клиентского ПО на полностью исправных устройствах, в зоне стабильного приема мобильной сети. При несоблюдении этих условий оказание поддержки невозможно.  1.8.8. Запрещается использование ПО на устройствах, на которых получены права суперпользователя (Root) для ОС Android, либо был применен jailbrake для ОС iOS.  1.8.9. Устройства под управлением ОС Android без Google Services (Play Market) не поддерживаются.  1.8.10. При отсутствии на площадке сотрудников ГПП, для получения техподдержки пользователь обязан предоставить все логи/данные об устройстве. 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 |  | 0,000253004  Единица измерения объемного показателя - устройство | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |  | | | | |  |
|  | **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 | | | | |  |
|  | | | | | | | | |