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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **COM.37** | **Оказание услуг поддержки оборудования и программного обеспечения ядра систем видео и аудиоконференцсвязи** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | Услуга обеспечивает поддержку оборудования и программного обеспечения ядра системы видеоконференцсвязи и аудиоконференцсвязи на базе оборудования и программного обеспечения Заказчика. Услуга обеспечивает возможность подключения терминальных устройств Заказчика к системе видеоконференцсвязи и аудиоконференцсвязи. |   |
|  | **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 |  | 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 ядра систем видеоконференцсвязи и аудиоконференцсвязи Заказчика; Обеспечение технической возможности подключения к сеансам АКС и ВКС; Обеспечение бесперебойной работы оборудования и программного обеспечения ядра ВКС и АКС, устранение причин отказов, взаимодействие с представителями технической поддержки интегратора/производителя ядра АКС и ВКС (исключая предоставление запасных частей или элементов инфраструктуры взамен неисправных); Выполнение необходимых регламентных работ, связанных с обслуживанием элементов инфраструктуры ядра АКС и ВКС (исключая оконечное терминальное оборудование); Обеспечение записи сеансов аудиотрансляции или видеотрансляции по запросу Заказчика; Осуществление сбора конференций, планирование и резервирование ресурсов системы. |   |
|  | 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 оконечных устройств, терминалов Заказчика и предприятий отрасли, которые подключаются к ядру ВКС и АКС Заказчика. Максимальное количество подключаемых абонентских устройств к ядру ВКС и АКС определяется ограничениями аппаратной и лицензионной частей систем Заказчика.Заказчик перед началом оказания услуги обязательно должен предоставить Исполнителю проектную рабочую, эксплуатационную документацию на системы ВКС и АКС, включая: Описание проектных решений. Сертификаты, аттестаты соответствия, технические условия эксплуатации (при наличии, например, в случае аттестации ФСБ России). Инструкции по эксплуатации систем и терминальных устройств (при наличии). Действующую эксплуатационную документацию, содержащую актуальную информацию на момент передачи  Регламент подготовки и проведения аудио- и видеоконференций 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.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | 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 |  | 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 |  |
|  |