|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **COM.27** | **Услуга по обеспечению соединения пользователей АТС Заказчика с корпоративной телефонной системой (КТС)** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | |  |
|  | Пользователю услуги предоставляется возможность и поддержка соединения пользователей АТС Заказчика с корпоративной телефонной системой (КТС), посредством подключения АТС Заказчика к пограничному контроллеру сессий (SBC).  Услуга включает в себя:  • Соединение пользователей АТС Заказчика с КТС;  • Поддержка безотказного функционирования соединения;  • Устранение сбоев, возникающих при соединении пользователей АТС и КТС;  • Предоставление по запросу Заказчика статистики соединения пользователей АТС Заказчика с КТС в формате, определяемом Исполнителем. | | | | | | | |  |
|  | **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 и проблем при соединении пользователей АТС Заказчика с КТС.  • Выделение необходимого количества портов для соединения пользователей АТС Заказчика с КТС.  • Обеспечение непрерывности и восстановление предоставления услуги.  • Подготовка расписания регламентных работ, связанных с обслуживанием соединения пользователей АТС Заказчика с КТС.  • Выполнение комплекса работ, связанных с обновлением программного и аппаратного обеспечения на пограничном контроллере сессий.  • Подготовка и предоставление детализированных статистических отчетов о занятости выделенных портов (не чаще 2-х раз в год), по запросу Заказчика.  • Осуществление мониторинга доступности для своевременного предотвращения и решения инцидентов.  • Обеспечение и контроль над соблюдением политик и стандартов информационной безопасности 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** | | | | | | | |  |
|  | • Обязательное производство настроек на смежных с SBC технических и информационных системах, находящихся в зоне ответственности Заказчика в объеме согласованном Исполнителем  • Предоставить Исполнителю контактные данные должностного лица Заказчика, ответственного за взаимодействие с Исполнителем при подключении к SBC.  • Принять участие в тестировании совместно с Исполнителем и подтвердить работоспособность подключения к портам SBC. | | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Поддержка одной сессии | | | | 0,001200 | |  |
|  | 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 | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | |