|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **COM.1** | **Поддержка доступа к сети Интернет** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | |  |
|  | Услуга обеспечивает пользователей Заказчика возможностью доступа к сети Интернет.  В рамках предоставления услуги Исполнитель поддерживает доступ пользователей Заказчика к сети Интернет, осуществляет контент-анализ и фильтрацию трафика, а также управление правами доступа к интернет ресурсам в соответствии с внутренними политиками Заказчика и Госкорпорации «Росатом». | | | | | | | |  |
|  | **1.2. Способ подключения к ИТ-системе (если необходимо и в зависимости от технической возможности организации)** | | | | | | | |  |
|  | * Локальное обслуживание * Удаленное обслуживание через КСПД | | | | | | | |  |
|  | **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 и работ:   * Устранение возникающих инцидентов, проблем и выполнение работ по стандартным запросам. * Мероприятия, связанные с управлением доступом, такие как управление учётными записями, управление паролями, создание политик доступа. * Взаимодействие с провайдерами услуг и контроль решения инцидентов возникающих в предоставляемых ими услугах. * Осуществление работ, связанных с обеспечением непрерывности и восстановлением исходного  состояния элементов ИТ-услуги в случае отказов и поломок[[1]](#footnote-1). * Осуществление мониторинга доступности для своевременного предотвращения и решения инцидентов. * Исполнение 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 |  | - | | | | | |  |
|  | **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 отклонение по количеству пользователей услуги без изменения условий договора - +/- 10%  Заказчик перед началом оказания услуги **обязательно** должен предоставить Исполнителю:   * Стандарты и политики, определяющие требования к использованию сети Интернет * Проектную рабочую, эксплуатационную документацию на оборудование и ПО, обеспечивающее доступ к сети Интернет * Копии договоров на обслуживание программного обеспечения и оборудования, обеспечивающего доступ к сети Интернет * Копии прав на использование серверного ПО (лицензии) * Копии договоров на предоставление каналов связи Телеком операторов * Список сотрудников с указанием: * Название предприятия * ФИО (Указать признак «VIP» если применимо) * должность * департамент * E-mail (если более одного указать) * Учётная запись в службе каталога * Доменное имя рабочей станции * номер кабинета * Контактный телефон * «Паспорт информационной системы»/«Паспорт на компоненты ИС» по форме, предоставленной Исполнителем   Доступ к необходимым для оказания услуги сегментам технологической сети и программному и аппаратному обеспечению | | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Канал связи | | | | 0,01 | |  |
| Пользователь | | | | 0,0001 | |
|  | **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 | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | |

1. - Ремонт оборудования организуется и финансируется собственником оборудования [↑](#footnote-ref-1)