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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **CBA.116** | **Поддержка системы управления нормативно-справочной информацией по управлению персоналом для предприятий ядерного оружейного комплекса Госкорпорации «Росатом»** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется поддержка пользователей системы, своевременная актуализация нормативно-справочной информации (далее - НСИ), а также функциональная поддержка, позволяющая обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование системы управления НСИ по управлению персоналом для предприятий ядерного оружейного комплекса (далее СУ НСИ УП ЯОК) в установленный период доступности. |   |
|  | **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: Доступ к удаленному рабочему столу в АСЗИ ЕИП ЯОК

  |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги**  |  |
|  | - Актуализация федеральной, отраслевой и дивизиональной НСИ. |   |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |  ТС УП ЯОК |  | - централизованное управление нормативно-справочной информацией. - синхронизация обновлений СУ НСИ УП ЯОК с ТС УП ЯОК |   |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |   |  | Для настоящей услуги не применимо |   |
|  | **1.6. Состав услуги** |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  |  - Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей. |   |
|  | Функциональная поддержка |  | - Консультирование пользователей.- Актуализация НСИ в ЛИ ТС УП ЯОК предприятий путем разработки пакетов изменений.- Решение обращений пользователей по настройке и адаптации программного обеспечения СУ НСИ УП ЯОК.- Формирование сопроводительной документации к пакетам изменений.- Актуализация документации в части сопровождения и поддержки СУ НСИ УП ЯОК.- Настройка и адаптация программного обеспечения СУ НСИ УП ЯОК с целью устранения ошибок функционирования.- Установка пакетов изменений/обновлений ТС УП ЯОК в СУ НСИ УП ЯОК.- Техническое обслуживание ОС и СУБД, резервное копирование. - Управление пользователями (роли, права, мониторинг активности). |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применимо |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применимо |   |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для настоящей услуги не применимо |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  | * ИТ-система
 |  |  |   |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом»
 |  |  |   |
|  | * Иное место
 |  | Путь: сетевая директория, выделенная Исполнителем в рамках АСЗИ «ЕИП ЯОК» |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | 1.8.1. 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.1.8.2. Для автоматизированных/информационных систем в защищённом исполнении действуют ограничения, предусмотренные для объектов информатизации, аттестованных по требованиям безопасности информации.1.8.3. Оказание услуги осуществляется на основании обращений, направленных Заказчиком в адрес Исполнителя через Центр поддержки пользователей. |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,700000000 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применимо |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применимо |  |
|  | **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) |  | 7 дней |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | 24 часа |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | 8 часов |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  | Нет |  |
|  |