|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **CBA.44** | **Поддержка функционирования информационной системы «Корпоративный уровень отраслевой информационной системы вывода из эксплуатации ядерно и радиационно опасных объектов»** |   **1.1. Описание услуги** | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование информационной системы «Корпоративный уровень отраслевой информационной системы вывода из эксплуатации ядерно и радиационно опасных объектов» (КУ ОИС ВЭ ЯРОО) в установленной период доступности, а также своевременную поддержку пользователей данной системы. | | |  |
|  | **1.2. Способ подключения к ИТ-системе (если необходимо и в зависимости от технической возможности организации)** | | |  |
|  | * Прямая ссылка на ИТ-ресурс из КСПД (<https://clv.rosatom.local>) * Прямая ссылка на ИТ-ресурс из интернет (отсутствует) | | |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги** | | |  |
|  | - Объектовый банк данных ядерно и радиационно-опасных объектов;  - Планирование и контроль вывода из эксплуатации ядерно и радиационно-опасных объектов;  - Оценка стоимости обязательств по выводу из эксплуатации ядерно и радиационно-опасных объектов;  - Экспертно-информационный портал. | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |  |
|  | - |  | - |  |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |  |
|  | - |  | - |  |
|  | **1.6. Состав услуги** | | |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | - Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей; - Консультации в части подключения и авторизации в системе; - Первичное согласование листов исполнения. |  |
|  | Функциональная поддержка |  | - Диагностика и устранение возникающих инцидентов и проблем в рамках поступающих обращений;  - Консультирование пользователей по работе в ИТ-системе в объеме реализованных бизнес-процессов;  - Настройка и адаптация функциональности ИТ-системы в рамках поступающих обращений, в случае если данные работы не влекут за собой изменение логики реализованного бизнес-процесса;  - Ведение матрицы ролей и полномочий, консультации пользователей по ролям;  - Тестирование и установка патчей, исправляющих ошибки в работе системы (без изменения бизнес-процессов и функционала системы);  - Подготовка учебных материалов и статей знаний по часто задаваемым вопросам и публикация их для общего доступа. |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | - Мониторинг интеграционных сценариев в рамках поддерживаемых бизнес-процессов;  - Диагностика и устранение возникающих инцидентов и проблем в части передачи данных через интеграционную шину в рамках поступающих обращений. |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | - Ведение полномочий в ИТ-системе в рамках разработанной концепции ролей и полномочий – предоставление, продление, прекращение прав доступа пользователей;  - Обновление программного обеспечения ИТ-системы в объеме реализованных функциональных направлений и бизнес-функций;  - Установка и обновление серверного программного обеспечения, требуемого для бесперебойного функционирования ИТ-системы в соответствии со спецификацией;  - Обеспечение резервного копирования и восстановления, в случае необходимости, баз данных.  - Предоставление прав доступа, присвоение соответствующих ролей в системе ведения учетных записей пользователей. |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | - Развитие и модификация ИТ-системы в части реализации нового функционала в рамках настоящей услуги не осуществляется. |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | |  |
|  | * ИТ-система |  | Путь:  <https://clv.rosatom.local/newyaroo/SitePages/Home.aspx>  Раздел «Справка» |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  | - |  |
|  | * Иное место |  | ИТ-портал Госкорпорации «Росатом»  Путь: <https://it.rosatom.local/Lists/corpsyslist/system_view.aspx?ID=56>  Раздел «Инструкции» |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **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. Отраслевая информационная система вывода из эксплуатации ядерно и радиационно-опасных объектов (ОИС ВЭ ЯРОО) является объектом информатизации, аттестованным по требованиям безопасности информации. Для аттестованного объекта информатизации должны быть обеспечены следующие условия:  - неизменность технологии обработки защищаемой информации и условий функционирования объекта информатизации, способных повлиять на характеристики, определяющие безопасность информации (состав и структура технических средств, условия их размещения, используемое программное обеспечение, режимы обработки информации, средства и меры защиты информации);  - осуществление контроля за соблюдением правил эксплуатации аттестованного объекта информатизации и реализованных в нём мер защиты. | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,015500000 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | - |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | 0,002300000 |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 12 |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 31 |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | 8 |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | 16 |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | нет |  |
|  | | | | |