|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **CBA.143** | **Поддержка функционирования информационной системы «Пользовательский контент, геймификация и персональные треки»** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить стабильное функционирование информационной системы (ИС) «Пользовательский контент, геймификация и персональные треки» в объеме реализованной функциональности в установленной период доступности, а также своевременную поддержку пользователей | | | | | | |  |
|  | **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 (СКЗИ на АРМ не требуется)   «Толстый клиент» на АРМ пользователя   Мобильное приложение РЕКОРД mobile на Android и iOS | | | | | | |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги** | | | | | | |  |
|  | Модуль «Конструктор курсов»  Процесс 1. Создание образовательного курса  Процесс 2. Управление разделами курса/добавление и корректировка  Процесс 3. Добавление в курс видеоматериалов  Процесс 4. Добавление в курс интерактивов  Процесс 5. Добавление в курс блока «Проверка знаний»  Процесс 6. Работа с файлами/добавление и корректировка  Процесс 7. Предпросмотр собранного курса  Модуль «Интеллектуальные битвы»  Процесс 1. Создание арены/достижений/осады башни/квеста/группы  Процесс 2. Прохождение битвы (образовательной битвы) с другим пользователем на арене  Процесс 3. Прохождение битвы (образовательной битвы) с ботом на арене  Процесс 4. Прохождение арены/осады башни/квеста  Процесс 5. Просмотр и выгрузка игровой статистики  Процесс 6. Работа с файлами/добавление и корректировка  Процесс 7. Просмотр игрового рейтинга  Модуль «Треки»  Процесс 1. Создание образовательного трека/спринта  Процесс 2. Создание входного тестирования для образовательного трека  Процесс 3. Создание элемента (курсов из каталога/файлов/мероприятий) для образовательного трека/спринта  Процесс 4. Назначение образовательного трека/спринта пользователю  Процесс 5. Прохождение образовательного трека/спринта пользователем | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  | РЕКОРД 2.0 |  | - Список сотрудников предприятия  - Каталог курсов  - Назначение на курс  - Результаты и прогресс прохождения курса | | | | |  |
|  | Рекорд мобайл |  | - Передача образовательных курсов, созданных в модуле «Конструктор курсов» | | | | |  |
|  | «IAM Mail.ru – работники» |  | - Идентификация пользователей с помощью механизма SSO, OpenID Connect, Oauth 2.0 | | | | |  |
|  | «IAM Mail.ru – внешние пользователи» |  | - Идентификация пользователей с помощью механизма SSO, OpenID Connect, Oauth 2.0 | | | | |  |
|  | ЗКПС |  | - Отправка эл. сообщений | | | | |  |
|  | IDM система |  | - Получение организационной структуры | | | | |  |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.6. Состав услуги** | | | | | | |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | - Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей Госкорпорации «Росатом». | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | - Консультации в части подключения и авторизации в системе;  - Диагностика и устранение возникающих инцидентов и проблем в рамках поступающих обращений;  - Консультирование пользователей по работе в ИС в объеме реализованных бизнес-процессов;  - Предоставление прав доступа, присвоение соответствующих ролей в системе;  - Ведение матрицы ролей и полномочий, консультации пользователей по ролям;  - Настройка и адаптация ИТ-системы в рамках поступающих обращений, в случае если данные работы не влекут за собой изменение логики реализованного бизнес-процесса;  - Разработка и установка обновлений ИС;  - Подготовка 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 ИС в рамках разработанной концепции ролей и полномочий – предоставление, продление, прекращение прав доступа пользователей;  - Обновление программного обеспечения ИС в объеме реализованных функциональных направлений и бизнес-функций;  - Установка и обновление серверного программного обеспечения, требуемого для бесперебойного функционирования ИС в соответствии со спецификацией;  - Обеспечение резервного копирования и восстановления, в случае необходимости, баз данных. | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Развитие и модификация ИС в части реализации нового функционала в рамках настоящей услуги не осуществляется | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | |  |
|  | ИТ-система |  | Путь: Система → Конструктор курсов → Инструкции | | | | |  |
|  | Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: Главная → Инструкции → ИС ИПК → 3. Инструкции | | | | |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | |  |
|  | 1.8.1 В рамках данной услуги не оказывается техническая поддержка и консультации по работе в информационной системе «РЕКОРД» («РЕКОРД 2.0») | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,000101900 | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | 0,000001200 | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | 0,000039900 | | | | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 15,55 ч | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 31 день | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | 4 | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | 8 | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | нет | | | | |  |
|  | | | | | | | | |