|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **WEB.51** | **Поддержка функционирования информационной системы «Цифровая платформа для организации процессов развития сети отраслевых центров компетенций и администрирования подготовки и проведения чемпионатов Атомскиллс»** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется поддержка функционала системы «Цифровая платформа для организации процессов развития сети отраслевых центров компетенций и администрирования подготовки и проведения чемпионатов Атомскиллс» в установленный период доступности, а также своевременная поддержка пользователей организаций периметра проекта. | | | | | | | |  |
|  | **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 интернета (СКЗИ на АРМ не требуется) * «Толстый клиент» на АРМ пользователя (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется) | | | | | | | |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги** | | | | | | | |  |
|  | * Проведение чемпионатов Атомскиллс. * Фиксация результатов оценочных и обучающих мероприятий по компетенциям Атомскиллс. * Ведение моделей компетенций рабочих и инженерных кадров. * Подбор кадров необходимой квалификации на предприятия Корпорации. | | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | | |  |
|  |  |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | **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;  - Первичное согласование листов исполнения. | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | * Консультирование пользователей по работе в ИТ-системе в объеме реализованных бизнес-процессов; * Консультации в части подключения и авторизации в системе; * Диагностика и устранение возникающих ошибок и проблем в рамках поступающих обращений; * Консультации пользователей по ролям; * Обработка поступающий предложений и замечаний, участие в процессе формирования запросов на изменение и плана устранения замечаний, ведение работы с 3 линией поддержки; * Ведение пользовательской документации в актуальном состоянии; * Выполнение регламентных работ по работоспособности системы; * Контроль качества выполняемых обращений, мониторинг SLA, подготовка отчетности для заказчика, общение с предприятиями, проведение статус-совещаний с заказчиков, проектной командой, владельцем системы. | | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | Настройка ИТ-системы |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | | |  |
|  | * ИТ-система |  | Путь: Главная страница → Справка | | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → … | | | | | |  |
|  | * Иное место |  | Путь: … → … | | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **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. | | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Состав вида услуги** | | | | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Поддержка функционирования информационной системы «Цифровая платформа для организации процессов развития сети отраслевых центров компетенций и администрирования подготовки и проведения чемпионатов Атомскиллс» | | | | 0,007379700 | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Анализ и устранение ошибок интеграционных сценариев системы | | | | 0,000500000 | |  |
|  | Поддержка процессов кибербезопасности |  | Инструментальный анализ объекта информатизации  на возможность организации атаки на проникновение  Поддержка на 4 узла (2 сервера продуктивного стенда, 2 сервера тестового стенда) | | | | 0,000020300 | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 15,55 | | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 31 | | | | | |  |
|  | 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 |  | Да | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | |