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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **WEB.59** | **Техническая поддержка КЦС «Цифровая наука»** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется техническая поддержка системы «Комплекс Цифровых сервисов «Цифровая наука» (КЦС ЦН) 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 (требуется 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**  |  |
|  | Система предназначена для проведения регулярного мониторинга и контроля качества реализации программ, а также является единым хранилищем данных и сервисом, с помощью которого осуществляется подготовка ежемесячных отчетных материалов по федеральным проектам «Единое информационное пространство Комплексной программы «Развитие техники, технологий и научных исследований в области использования атомной энергии в Российской Федерации на период до 2024 года» (ЕИП РТТН). Система обеспечивает регулируемый доступ научных экспертов к материалам, необходимым для проведения научно-технических экспертиз, оперативный доступ к информации по всем процессам управления инновационной деятельностью в Госкорпорации «Росатом» и сквозную интеграцию данных внутри Системы и с другими информационными системами Госкорпорации «Росатом». КЦС ЦН позволяет собирать цифровой след научно-технических разработок и компетенций, сохранять все документы, вырабатывающиеся в процессе подготовки осуществления и приемки исследований, фиксировать движение по уровням технологической готовности |   |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  | 1. ЦСУА (ЦСУ Навигатор")2. ИС КХД3. ИС ПРОРЫВ |  | 1. Передача данных по контрольным точкам2. Получение данных по отчетному периоду3. Получение статуса и документов по пополнению проектов |   |
|  | **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. |   |
|  | Функциональная поддержка |  | **1. Подсистема Модуль агрегатной отчетности**- Диагностика и устранение возникающих ошибок и проблем в рамках поступающих обращений- Консультации пользователей по ролям, по авторизации в системе, по работе в ней в объеме реализованных бизнес-процессов- Проведение онлайн демонстрации системы в объеме реализованных бизнес-процессов для участников мероприятий- Массовая загрузка данных в систему по запросу от заказчика.- Анализ и корректировка, нормализация данных- Выполнение регламентных работ по работоспособности системы- Подготовка и настройка отчетности для закрытия отчетного периода; участие в подготовке, проверке и сверке агрегатного отчета и статус-отчета в выбранный отчетный период по проектам и программам; проверка корректного отображения данных по дашбордам- Устранение ошибок в системе- Контроль, поддержание в актуальном состоянии исходных кодов системы. Участие в проведение и тестировании релизов, загрузка актуальной версии исходных кодов в систему контроля версий по итогам проведения обновления релизов в рамках развития системы**2. Подсистемы База НИОКР, База экспертов, Модуль исключения дублирования, Информационный портал ЕИП РТТН, Внешний и внутренний контур, Инновации Росатома, Онлайн площадка для взаимодействия Росатома с ВУЗами, МСП, НИИ**- Диагностика и устранение возникающих ошибок и проблем в рамках поступающих обращений- Консультации пользователей по ролям, по авторизации в системе, по работе в ней в объеме реализованных бизнес-процессов- Проведение онлайн демонстрации системы в объеме реализованных бизнес-процессов для участников мероприятий - Массовая загрузка данных в систему по запросу от заказчика - Анализ и корректировка, нормализация данных- Выполнение регламентных работ по работоспособности системы- Консультирование пользователей по работе в ИТ-системе в объеме реализованных бизнес-процессов- Подготовка и настройка отчетности для закрытия отчетного периода в выбранный период по проектам и программам- Согласование, подготовка и проведение регулярных встреч с организациями отрасли, решение рабочих вопросов участников подсистемы, подготовка и направление итогов и отчета на заказчика, согласование отчета- Устранение ошибок в системе- Контроль, поддержание в актуальном состоянии исходных кодов системы. Участие в проведение и тестировании релизов, загрузка актуальной версии исходных кодов в систему контроля версий по итогам проведения обновления релизов в рамках развития системы**3. Подсистема ИНТЕГРАЦИЙ**- Диагностика и устранение возникающих ошибок и проблем в рамках поступающих обращенийВыполнение регламентных работ по работоспособности системы- Проверка структуры отчетов Единой межведомственной информационно-статистической системы в формате xml на официальном сайте для модуля агрегатной отчетности- Устранение ошибок в системе- Подготовка и настройка отчетности для закрытия отчетного периода в выбранный период по проектам и программам- Выполнение регламентных работ по проверке структуры отчетов от КХД для модуля агрегатной отчетности**4. Подсистема ЦИФРОВОЙ АРХИВ**- Диагностика и устранение возникающих ошибок и проблем в рамках поступающих обращений- Консультирование пользователей по работе в ИТ-системе в объеме реализованных бизнес-процессов- Устранение ошибок в системе**5. Общее**- Анализ запросов и документов по изменениям в рамках новых инициатив по поддержке и развитию интеграций с ГИС электронными системами- Анализ запросов и документов по изменениям в рамках новых инициатив по поддержке и развитию интеграций с корпоративными системами Госкорпорации "Росатом"- Анализ запросов и документов по изменениям в рамках новых инициатив по тиражированию модулей и систем КЦС ЦН для организаций отрасли- Анализ запросов и документов по изменениям в рамках новых инициатив по тиражированию модулей и систем КЦС ЦН на внешний рынок**6. Выполнение работ по информационной безопасности по всему комплексу на уровне прикладного ПО (2 контура)**- Регулярное обновление системы, выполнение запросов от ГосСОПКА и подразделений ИБ- Участие в аудите событий безопасности - Отработка писем от КЦ ГосСОПКА, устранение замечаний в рамках предоставленных отчетов об уязвимости (ГосСОПКА)- Администрирование средств защиты информации на уровне прикладного ПО- Контроль неизменности конфигурации и состава технических средств и программного обеспечения- Проверка и согласование листа исполнения на доступ в систему - Актуализация и согласование документации по ИБ в соответствии с изменениями в нормативно-правовых актах- Проверка системы на наличие неактивных у/з- Проверка системы на наличие корректные ролевых групп- Проверка системы на наличие корректного сертификата ИС, отслеживание сроков действия сертификатов соответствия на средства защиты информации, условия функционирования средств защиты информации |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Поддержка корректности передачи данных в рамках потока:- Интеграции КЦС ЦН с Навигатор- Интеграции КЦС ЦН с КХД- Интеграции КЦС ЦН с ПРОРЫВ |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | - Поддержка инфраструктурных сервисов- Поддержка систем резервного копирования данных- Поддержка системы комплексного мониторинга объектов ИТ- инфраструктуры (PROD)- Предоставление централизованного терминального доступа к корпоративным информационным системам- Поддержка функционирования средств антивирусной защиты- Поддержка функционирования подсистемы защиты информации от несанкционированного доступа- Поддержка функционирования системы контроля (анализа) защищенности информации- Сбор, анализ событий ИБ и выявление инцидентов ИБ (сервер)- Сопровождение информационной системы на соответствие требованиям информационной безопасности |   |
|  | Настройка и адаптация ИТ-системы |  | Настройка и адаптация ИТ-системы в части реализации нового функционала в рамках настоящей услуги не осуществляется |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  |  ИТ-система |  | Путь: Главная страница → Раздел «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** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,008886100 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | 0,000150000 |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | В рамках данной услуги не применяется |  |
|  | **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 |  |
|  |