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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **CBA.78** | **Поддержка функционирования информационной подсистемы поддержки квалификации по охране труда, правилам эксплуатации, ремонта и безопасности для филиалов АО "Концерн Росэнергоатом"** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | Поддержка функционирования информационной подсистемы поддержки квалификации по охране труда, правилам эксплуатации, ремонта и безопасности для филиалов АО "Концерн Росэнергоатом" |   |
|  | **1.2. Способ подключения к ИТ-системе (если необходимо и в зависимости от технической возможности организации)** |  |
|  | «Толстый клиент» на АРМ пользователя (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется)  |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги**  |  |
|  | - Добровольное медицинское страхование работников; - Учет участников жилищной программы; - Оздоровление персонала АЭС по комплексной программе Здоровье; - Учет и социальная поддержка пенсионеров бывших работников АЭС; - Определение потребности и планирование обучения; - Организация и проведение обучения; - Учет результатов обучения; - Аналитика и отчетность. |   |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  | ИАСУП |  | - Прием организационной структуры; - Прием основных данных сотрудников; - Прием настроечных таблиц. |   |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |   |  | - Передача организационной структуры; - Передача основных данных сотрудников; - Передача отсутствий работников. |   |
|  | **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; - Подготовка и тестирование обновлений ИТ-системы; - Подготовка учебных материалов и статей знаний по часто задаваемым вопросам и публикация их для общего доступа. |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |   |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  |  |   |
|  | 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:** |  |
|  | Иное место |  | Путь:Портал АО «Концерн Росэнергоатом» → Поддержка → Эксплуатация ИС → ИППК → Проект ИППК |   |
|  |  |  |  |  |
|  |   |  |   |
|  | **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. Параметры качества ИТ-услуги гарантируются только при условии стабильного функционирования ИТ-инфраструктуры, поддержка которой осуществляется АО «Концерн Росэнергоатом». |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  |  0,013333300 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |   |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |    |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  |  Не применяется к данной услуге. Выполняется ДИТ РЭА |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  |  Не применяется к данной услуге. Выполняется ДИТ РЭА |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  |  Не применяется к данной услуге. Выполняется ДИТ РЭА |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  |  Не применяется к данной услуге. Выполняется ДИТ РЭА |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  |  Не применяется к данной услуге. Выполняется ДИТ РЭА |  |
|  |