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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **CBA.71** | **Поддержка функционирования информационной автоматизированной системы управления персоналом Инжинирингового дивизиона (ИАСУП ИД)** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование информационной автоматизированной системы управления персоналом Инжинирингового дивизиона (ИАСУП ИД) 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)** |  |
|  | * «Толстый клиент» на АРМ пользователя (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется)

  |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги**  |  |
|  | - Планирования и учет рабочего времени; - Процессы кадрового учета; - Расчет заработной платы; - Управление организационным построением. |   |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  | ИАСУП | - | - Получение данных по организационной структуре- Передача кадровых данных- Передача результатов расчета заработной платы |   |
|  | НЛС |  |  - Управление бюджетом платежей и казначейство |  |
|  | **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; - 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 |  | - 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:Закладка «Общие папки» |   |
|  | **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 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Система | 1,049000000 |
| Пользователь | 0,020000000 |

 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Система | 0,400000000 |

 |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |   Не применимо |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 15 |  |
|  | 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 |  | Кластерное решение в защищенном корпоративном облаке |  |
|  |