|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **GEN.25** | **Администратор ИТ** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | Услуга включает в себя сопровождение документооборота Заказчика в части деятельности по обеспечению ИТ-оборудования, ИТ-услуг и программного обеспечения. | | | | | | |  |
|  | **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 (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется) * «Толстый клиент» на АРМ пользователя (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется)   🗸Другой способ: Для настоящей услуги не применяется | | | | | | |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги** | | | | | | |  |
|  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.6. Состав услуги** | | | | | | |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | В рамках предоставления ИТ-услуги Исполнитель осуществляет выполнение следующего перечня основных операций и работ:   * Формирование предложений для приобретения, замены и вывода из эксплуатации ИТ-активов; * Разработка документации для проведения закупочной деятельности ИТ-оборудования, ИТ-услуг и программного обеспечения:   1) технических заданий;  2) внутренних документов и распоряжений;  3) сопроводительной технической документации;  4) прочей технической документации и проектов документов;   * Сопровождение и контроль процесса согласования технической документации, осуществление взаимодействия с участниками процесса по запросу Заказчика. * Обработка текущих запросов Заказчика на предоставление ИТ-активов пользователям предприятия, определение необходимости дополнительной закупки активов или возможности использования имеющихся на складе. * Подготовка и согласование документации для проведения пост гарантийных ремонтов, вышедших из строя ИТ-активов силами сервисных компаний по запросу и за счет Заказчика. * Формирования потребности в расходных материалах с учетом статистических данных потребления по запросу Заказчика; * Исполнение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работы по услуге. | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | |  |
|  | * ИТ-система |  | Путь: … → … | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → … | | | | |  |
|  | * Иное место |  | Путь: … → … | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | |  |
|  | Сроки формирования технической документации и выполнения запросов Заказчика согласовываются с Исполнителем по каждому запросу индивидуально.  Заказчик перед началом оказания услуги обязательно должен предоставить Исполнителю:   * Доверенности для обеспечения взаимодействия с контрагентами Заказчика в рамках действующих договоров;   По запросу Исполнителя Заказчик перед началом оказания услуги должен предоставить Исполнителю:   * Актуализированные планы приобретения, замены и вывода ИТ-активов из эксплуатации;   Заказчик предоставляет рабочее место Исполнителю, а так же обеспечивает доступ к сетевым ресурсам и информационным системам, необходимым для оказания услуги. | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | | | | | | | | |