|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **WEB.60** | **Поддержка функционирования портала трансграничной передачи АО "ТВЭЛ"** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс мероприятий, позволяющий обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование портала трансграничной передачи АО "ТВЭЛ" 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)** | | | | | | |  |
|  |  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: Прямая ссылка на Web-ресурс из интернет использованием VPN | | | | | | |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги** | | | | | | |  |
|  | Осуществление информационного обмена c контрагентами с использованием сети Интернет;  Учет (журналирование) доступа к информации (файлам);  Авторизации пользователей при доступе к информации (файлам). | | | | | | |  |
|  | **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; | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Консультация пользователей по работе в Системе в объеме реализованных бизнес-процессов  Диагностика возникающих ошибок и проблем в рамках поступающих обращений  Консультации пользователей по авторизации на портале. Ведение матрицы ролей и полномочий, консультации пользователей по ролям  Обработка поступающий предложений, участие в процессе формирования запросов на изменение и плана устранения замечаний, ведение мероприятий с 3 линией поддержки  Ведение пользовательской документации в актуальном состоянии  Подготовка статей знаний, памяток по системе  Контроль качества выполняемых обращений, мониторинг SLA, подготовка отчетности для заказчика  Консультация второй линии, решение сложных обращений, устранение ошибок  Контроль, поддержание в актуальном состоянии исходных кодов портала. Загрузка актуальной версии исходных кодов в систему по итогам проведения обновления  Оказание консультации пользователям по обращениям (Backend)  Исправление несложных ошибок, которые не требуют серьезной настройки  Первичный анализ предложений перед передачей на 3 линию поддержки (анализ инструкции)  "Анализ обращения пользователя, анализ результатов тестирования второй линии.  Исправление ошибки. (Поддержка функциональности в рамках 3 линии)"  "Мониторинг активностей пользователей  -подготовка отчетов по активности(посещаемости) ресурсов  Средствами платформы"  Мониторинг актуальности сроков сертификатов, лицензий, поддержка сервиса(мониторинга сроков), реагирование, информирование и консультирование заказчика по обновлению, участие в закупочной процедуре).  Обновление платформы, контроль, проверка  Дополнительное резервное копирование средствами платформы(контроль контентной области)  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 соответсвии с изменениями в нормативно-правовых актах  Аудит системы на наличие неактивных у/з  Аудит системы на наличие корректные ролевых групп  Аудит системы на наличие корректного сертификата ИС, отслеживание сроков действия сертификатов соответствия на средства защиты информации, условия функционирования средств защиты информации | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | В рамках данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | 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. | | | | |  |
|  | Настройка ИТ-системы |  | Развитие и настройка ИТ-системы в части реализации нового функционала в рамках настоящей услуги не осуществляется | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | |  |
|  |  ИТ-система |  | Путь: … → … | | | | |  |
|  |  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 |  | 0,206605400 | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | В рамках данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | 0,036608000 | | | | |  |
|  | **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 | | | | |  |
|  | | | | | | | | |