|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  | |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **WEB.45** | **Поддержка функционирования системы «Сеть профессиональных сообществ»** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется поддержка функционала информационной системы «Сеть профессиональных сообществ» в установленный период доступности, а также своевременную поддержку пользователей организаций. | | | | | | | |  |
|  | **1.2. Способ подключения к ИТ-системе (если необходимо и в зависимости от технической возможности организации)** | | | | | | | |  |
|  | * Ярлык на Портале терминальных приложений   Х 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)   Х Другой способ: мобильное приложение. | | | | | | | |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги** | | | | | | | |  |
|  | 1. Профиль пользователя 2. Группы (сообщества) 3. Поиск 4. Задачи 5. Опросы 6. Мероприятия 7. Фабрика идей 8. База знаний 9. Соревновательная мотивация 10. Аналитические отчеты | | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | | |  |
|  | РЕКОРД |  | Экспертные навыки пользователя;  Справочник экспертных навыков;  Признак кандидата УКР;  Факт участия в отраслевой программе развития;  Справочник отраслевых программ развития;  Справочник других отраслевых программ развития. | | | | | |  |
|  | ИАСУП |  | Данные профиля пользователя;  Справочник видов коммуникации;  Справочник разделов персонала;  Справочник образований;  Справочник институтов;  Справочник документов об образовании;  Справочник специальностей;  Справочник квалификаций;  Справочник наград;  Справочник групп наград;  Справочник видов отсутствий;  Данные организационной структуры;  Связи объектов организационной структуры;  Роли пользователя в ИС «Личный кабинет». | | | | | |  |
|  | **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 расширения 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;  - Обработка пользовательских запросов, касающихся политики обработки персональных данных в ИТ-системе, а именно:  а) получение и учет запросов пользователей ИТ-системы;  б) подготовка и представление рекомендаций для Оператора персональных данных, обрабатываемых в ИТ-системе, в части предоставления ответа пользователю. | | | | | |  |
|  | 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 |  | Используется инфраструктура ЗКО (защищенное корпоративное облако). | | | | | |  |
|  | Развитие и адаптация ИТ-системы |  | Развитие 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: … → … | | | | | |  |
|  | * 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.  1.8.3. Перечень персональных данных, обрабатываемых в рамках услуги: ФИО, дата рождения, должность, наименование работодателя, адрес электронной почты, информация о спорте и хобби, сведения о профессиональных навыках, компетенциях и знаниях. | | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  | |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,000377600 | | | | |  | |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | 0,000003700 | | | | |  | |
|  | ИТ-инфраструктура |  | 0,000120900 | | | | |  | |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 15,55 | | | | | |  |
|  | 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 | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | |