|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  | |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **WEB.49** | **Поддержка функционирования информационной системы «Цифровой ассистент»** |   **1.1. Описание услуги** | | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется поддержка функционала системы «Цифровой ассистент» в установленный период доступности, а также своевременная поддержка пользователей организаций периметра проекта. | | | |  |
|  | **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)   Х Другой способ: мобильное приложение. | | | |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги** | | | |  |
|  | 1. Предоставление информации об остатке отпуска 2. Создание заявки на отпуск 3. Создание заявки на командировку 4. Заказ справки 2 НДФЛ 5. Заказ справки для визы 6. Заказ копии трудовой книжки 7. Предоставление информации о заявках на обслуживание 8. Сброс пароля корпоративной учетной записи (домен GK) 9. Предоставление информации из Базы знаний | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | |  |
|  | СЦУД |  | Управление привилегиями доступом пользователей  в системе «Сеть профессиональных сообществ»; Получение кода организации сотрудника. | |  |
|  | ИС УК |  | Предоставление пользовательского интерфейса для взаимодействия с системой. | |  |
|  | ИС НСИ |  | Получение данных по контрагентам. | |  |
|  | СУ ИТ |  | Заказ справки на визу;  Заказ справки 2-НДФЛ;  Заказ копии трудовой книжки»;  Отображение статуса по заявкам. | |  |
|  | ИАСУП |  | Получение информации об остатке отпуска;  Заявления на отпуск;  Заявки на командировку;  Заявка на бронирование;  Подтверждение подписи файла заявки пользователем с помощью облачной подписи. | |  |
|  | **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 |  | - 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;  - Консультации в части подключения и авторизации в системе;  - Первичное согласование листов исполнения. | |  |
|  | 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. | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,000541600 | |  |
|  |  |  |
|  | Интеграция |  | 0,000005600 | |  |
|  |  |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | 0,000070000 | |  |
|  |  |  |
|  | **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 | |  |
|  | 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 |  | Да | |  |
|  | | | | | |