|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **RPA.2** | **Информационно-технологическая поддержка программных роботов/роботизированных сценариев в интересах внеотраслевых заказчиков** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование роботизированных сценариев | | | | | | |  |
|  | **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: - Запуск сценариев на сервере, размещенном на инфраструктуре Исполнителя - Запуск сценариев на сервере, размещенном на инфраструктуре Заказчика (подключение к серверу Заказчика с сервера, размещенного на инфраструктуре Исполнителя) | | | | | | |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги** | | | | | | |  |
|  | - Роботизированные сценарии | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | Для данной услуги не поддерживается | | | | |  |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | Для данной услуги не поддерживается | | | | |  |
|  | **1.6. Состав услуги** | | | | | | |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | - Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей; | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | - Мониторинг работоспособности проводимых операций  - Консультация пользователей по заполнения шаблонов для обработки роботом  - Консультация пользователей по алгоритму работы робота  - Добавление пользователей в группы рассылки  - Внесение изменений в планировщик запуска робота  - Решение обращений от пользователей на 2 линии поддержки  - Решение обращений от пользователей на 3 линии поддержки  - Анализ изменений в информационных системах, в рамках которых работает программный робот, которые могут повлиять на функциональность программного робота. | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не поддерживается | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Поддержка ИТ-структуры Исполнителя | | | | |  |
|  | Настройка и адаптация ИТ-системы |  | Настройка и адаптация ИТ-систем в части программной роботизации | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | |  |
|  | * ИТ-система |  | * нет | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  | * нет | | | | |  |
|  | * Иное место |  | * нет | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | |  |
|  | 1.8.1. В п.1.3, представлен полный перечень роботизированных сценариев, реализованных в информационных системах. Для каждого отдельно взятого Заказчика осуществляется поддержка того перечня роботизируемых сценариев, который был внедрен и введен в постоянную (промышленную) эксплуатацию.  1.8.2. Для автоматизированных/информационных систем в защищённом исполнении действуют ограничения, предусмотренные для объектов информатизации, аттестованных по требованиям безопасности информации.  1.8.3. Параметры качества ИТ-услуги гарантируются только при условии стабильного функционирования ИТ-инфраструктуры, поддерживаемой в рамках соответствующих ИТ-услуг по сопровождения роботизируемых сценариев | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Индивидуально рассчитывается для каждого Заказчика | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Индивидуально рассчитывается для каждого Заказчика | | | | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  |  | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  |  | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  |  | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  |  | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  |  | | | | |  |
|  | | | | | | | | |