|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **RPA.1** | **Информационно-технологическая поддержка и сопровождение информационных систем в части роботизированных сценариев** |

**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)** |  |
|  | Запуск сценариев на сервере.  |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги**  |  |
|   | Перечень сценариев представлен в приложении 1 к договору |   |
|  | **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. Перечень работ, оказываемых в рамках 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 с роботизированным процессом;
* Подготовка и тестирование обновлений программного робота и прикладного ПО роботизации;
* Анализ изменений в информационных системах, в рамках которых работает программный робот, которые могут повлиять на функциональность программного робота.
* Проведение регламентных работ по мониторингу работоспособности программного робота
* Запуск и анализ корректности работы программного робота после проведения профилактических работ в ЦОД
 |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не поддерживается |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | * Разработка и функционирование робота на инфраструктуре исполнителя
 |   |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Развитие и модификация ИТ-систем в части реализации нового функционала в рамках настоящей услуги не осуществляется |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  | * ИТ-система
 |  | Путь: нет |   |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом»
 |  | Путь: нет |   |
|  | * Иное место
 |  | Путь: нет |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **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 роботизированных сценариев/программных роботов, который был внедрен и введен в эксплуатацию приказом или протоколом тестирования.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 |  | Моносистемный робот - 0,038518800Мультисистемный робот - 0,059271100Двухсистемный робот - 0,049654100Моносистемный робот + ИИ - 0,057702100Мультисистемный робот + ИИ - 0,078201400Двухсистемный робот + ИИ - 0,068584400 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  Для данной услуги не применяется |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Моносистемный робот - 0,009649900Мультисистемный робот - 0,037455200Двухсистемный робот - 0,018918300Моносистемный робот + ИИ - 0,020546500Мультисистемный робот + ИИ - 0,048351800Двухсистемный робот + ИИ - 0,029814900 |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | Для данной услуги не применяется |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Для данной услуги не применяется |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Для данной услуги не применяется |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Для данной услуги не применяется |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  | Для данной услуги не применяется |  |
|  |