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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **CBA.14** | **Поддержка функционирования системы управления ресурсами предприятия на базе ПО "1С:Управление производственным предприятием 8"** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется оказание комплекса услуг, позволяющее обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование информационной системы 1C:УПП Росатом 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)** |  |
|  | * Ярлык на Портале терминальных приложений

  |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги**  |  |
|  | - Бухгалтерский и налоговый учет; - Бюджетирование и Казначейство; - Ведение НСИ; - Логистика; - Управление НИОКР и инжинирингом; - Управление производством (вкл. добычу и машиностроение); - Управление сервисом; - Управление строительством; - Управление транспортом; - Управление эксплуатацией; - Управленческий учет. |   |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |  ЕОС Закупки |  | - Передача внутренних заказов; - Получение договоров контрагентов; - Получение заказов поставщику. - Передача данных по исполнению договоров. |   |
|  | ЕОСДО |  | - Получение скан образов первичных документов; - Передача информации по сделкам. |  |
|  | ИАСУП |  | - Получение документа отражение зарплаты в регл. учете. |  |
|  | КХД |  | - Передача проводок БУ. |  |
|  | РЦК |  | - Передача/Получение платежных поручений; - Получение договоров контрагентов. |  |
|  | ЕОС Прослеживаемость |  | - Получение фактических документов;- Получение новых элементов справочников;- Передача плановых документов;- Передача новых элементов справочников.  |  |
|  | ЕОС НСИ |  | - Получение справочников «Номенклатура», «Контрагенты», «Классификаторы единиц измерения». |  |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |  Исторические системы (ЗИО, ОКБМ, Тенекс-Сервис) |  |  - Передача/прием справочников, документов. |   |
|  | **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 расширение 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. |   |
|  | 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 |  | - 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 |   |
|  | 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: система 1C:УПП Росатом → раздел «Инструкции» → «Пользовательские инструкции по системе 1C:УПП Росатом Росатом» |   |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом»
 |  | Путь: раздел «Информационные технологии» → «Корпоративные системы» → система «1C:УПП Росатом» |   |
|  |  |  |  |  |
|  |  |   |
|  | **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. **Архивация/передача базы при окончании оказания услуг:**1.8.3.1. По истечении 1 (одного) месяца с даты прекращения оказания услуги (окончание срока действия договора на поддержку без заключения нового договора; расторжение договора на поддержку) информационная база заказчика отправляется на ленту 5-тилетнего хранения без возможности просмотра информации в базе как сотрудниками предприятия-заказчика, так и сотрудниками ЦО БУНУ АО «Гринатом».1.8.3.2. В случае наличия у заказчика потребности в просмотре данных, содержащихся в информационной базе заказчика после окончания оказания услуг, база может быть передана владельцу ИТ-ресурса на предприятии заказчика на основании соответствующего запроса, направленного посредством ЕОСДО. Шаблоны документов для заполнения приведены в приложении к настоящей карточке услуг.Приложение №1 Шаблон запроса на действия с ИС при расторжении договора; Приложение №2 Акт приема передачи базы;Приложение №3 Шаблон запроса на предоставление копий продуктивных баз. 1.8.4. В рамках обращения пользователя поддержка осуществляется по функционалу (объекту системы «1C:УПП Росатом») или учетному процессу, указанному в обращении, рассматриваются только вопросы технического характера, а именно:* Исправления технических ошибок системы и их выявление;
* Настройка прав доступа;
* Доработка и внедрение нового функционала – в рамках изменения;
* Резервное копирование;
* Администрирование серверов;
* Обновление платформ и конфигураций системы;
* Ускорение работы системы;
* Выгрузка определенных баз данных в необходимом формате - в рамках разовых услуг или разовых услуг;
* Подготовка инструкций по отражению операций в рамках учетных процессов;
* Загрузка данных из сторонних источников – реализуется в рамках разовых услуг, если нет интеграции с производственной системой;
* Создание / доработка отчетов и обработок – в рамках изменения или разовых услуг;
* Настройка интеграции со смежными системами – в рамках изменения.

В компетенцию специалистов поддержки не входят вопросы, касающиеся законодательства, а также методологии результатов отражения различных операций в системе с точки зрения законодательства. Действует ограничение по принципу «один вопрос – одно обращение». 1.8.4.1. В рамках ИТ-договора не проводится внесение изменений в данные системы «1C:УПП Росатом») без письменного распоряжения сотрудников Отдела контроля учетных процессов ГК «Росатом». 1.8.4.2. В договоре ИТ-услуг не предусмотрено выполнение работ и услуг по ведению бухгалтерского и налогового учета имущества, обязательств, капитала и хозяйственных операций, формированию отчетности в рамках учетных процессов, в т.ч. проведение документов, формирование, проверка проводок и аналитик по счетам бухгалтерского и налогового учета в системе «1C:УПП Росатом» при совершении фактов хозяйственной жизни. |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  |  0,010000000 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  0,000042700 |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |  0,000891500 |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 12 |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 28 |  |
|  | 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 |  | Резервирование на уровне серверов и на уровне ЦОД |  |
|  |

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Шаблон запроса на действия с ИС при отсутствии договора

1. Заключить договор по услуге СВА.14, обновить приказы.
2. Если п.1 – нет и копия базы не нужна, то база переносится на ленту 5 хранения без доступа в нее.
3. Если п. 1 - нет, но нужна копия базы, то используется алгоритм получения продуктивной базы.

Алгоритмы получения копии продуктивной базы:

1. Путем передачи через систему ЕОСДО
2. Направить запрос (Приложение №3 вариант 1/вариант 2) на фирменном бланке организации, подписанного лицом, имеющим право подписи;
3. Если запрос направлен не от имени владельца ИС, то необходимо получить согласование запроса через систему ЕОСДО от владельца ИС и согласование должностного лица предприятия Заказчика, отвечающего за информационную безопасность согласно ЛНА предприятия;
4. Если в ЕОСДО запрос подписан Генеральным директором организации, согласования, указанные в пункте 2 не обязательны;
5. После направления запроса и его согласования Копия продуктивной Базы, Акт приема-передачи (Приложение №2) Базы направляются инициатору запроса посредством ЕОСДО.
6. Путем передачи на носителе информации:
7. Направить запрос (Приложение № 3) на фирменном бланке организации, подписанного лицом, имеющим право подписи в ЕОСДО;
8. Если запрос направлен не от имени владельца ИС, то необходимо получить согласование запроса через систему ЕОСДО от владельца ИС и согласование должностного лица предприятия Заказчика, отвечающего за информационную безопасность согласно ЛНА предприятия;
9. Если в ЕОСДО запрос подписан Генеральным директором организации, согласования, указанные в пункте 2 не обязательны;
10. Получить информацию от техподдержки о размере/объеме информационной базы в Гб;
11. Направить Доверенность уполномоченного лица на право получения данных в ЕОСДО;
12. Получить копию базы, полные права в копии, Логин и пароль для входа;
13. Подписать Акт приема-передачи Базы (Приложение №2).

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Акт приема передачи базы

**Акт приема-передачи базы**

|  |  |
| --- | --- |
| г. Москва | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г. |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, именуемое в дальнейшем «**Исполнитель»**, в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и

**Акционерное общество «Гринатом»**, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_с другой стороны, (при совместном наименовании – «Стороны», по отдельности – «Сторона») составили настоящий Акт о нижеследующем:

1. По запросу/обращению <*номер обращения*> \_\_.\_\_\_.20\_\_\_ Исполнитель передал, а Заказчик принял копию продуктивной базы 1C ERP <*название организации*> (далее – База).
2. База содержит данные за период с \_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_.
3. База передается посредством *выгрузки в ЕОСДО/на <название носителя>.*
4. Обращаем внимание, для корректной работы копии необходима СУБД MS SQL 2016 и версия платформы 1С Предприятие не ниже 8.3.17.2036.

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Исполнитель:****АО «Гринатом»****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Шаблон запроса на предоставление копий продуктивных баз

*Фирменный* *бланк организации*

|  |
| --- |
| Директору Центра компетенций 1С \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

О предоставлении копии базы 1С ERP Росатом

Уважаем\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

В связи с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, прошу предоставить копию базы 1С: ERP Росатом <*наименование предприятия*> в формате ms sql 2016. Информацию направить в адрес <*должность ФИО>* посредством ЕОСДО.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |   |   | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

<*ФИО Исполнителя*>

 <*Контактный телефон)*