|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **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)*