|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **COM.19** | **Сопровождение информационных систем для обеспечения доступа предприятиям ЯОК к базовым сервисам ЕИП ЯОК** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках Услуги обеспечивается доступ к базовым сервисам ЕИП ЯОК, а также их работоспособность и доступность. | | | | | | |  |
|  | **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 Удаленное подключение через КСПД, защищенное соединение через сеть Интернет | | | | | | |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги** | | | | | | |  |
|  | Для данной услуги не применяется. | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | Для данной услуги не применяется. | | | | |  |
|  | **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. * Консультация в части подключения и авторизации в системе. | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | * Диагностика и устранение возникающих инцидентов и проблем в рамках поступающих обращений. * Консультирование пользователей по работе в ИТ-системе. | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется. | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | В рамках сопровождения в эксплуатации инфраструктурных решений АСЗИ «ЕИП ЯОК» выполняются следующие регламентные работы: тестирование, контроль целостности, анализ защищённости и производительности, аудит событий, обновление подсистем, администрирование системного и прикладного ПО.  Подготавливаются предложения по оптимизации и повышению уровня доступности. | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Работа по запросам:   * Добавление / изменение / удаление профиля пользователя * Смена / восстановление пароля учётной записи * Создание / изменение / удаление файлового ресурса * Изменение квот файлового ресурса * Изменение прав доступа к файловому ресурсу * Восстановление удалённых объектов файлового ресурса из резервной копии * Создание / удаление почтового ящика * Изменение квот почтового ящика * Создание / изменение / удаление групп рассылок * Восстановление удалённых объектов / писем / почтовых ящиков / контактов из резервной копии * Создание / изменение / удаление профиля пользователя. | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | |  |
|  | * ИТ-система |  |  | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  |  | | | | |  |
|  | * Иное место |  | Путь: по согласованию с Заказчиком. | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | |  |
|  | К АСЗИ «ЕИП ЯОК» могут быть подключены АРМ (сегменты сети) Заказчика, аттестованные в соответствии с требованиями безопасности информации (класс защищённости АСЗИ от НСД – 1Г или выше, уровень защищенности персональных данных – 4 или выше), имеющие подключение к КСПД.  Заказчик перед началом оказания услуги обязательно должен предоставить Исполнителю:   * документ подтверждающий выполнение требованиями безопасности информации в подключаемом сегменте (АРМ); * контактные данные администратора безопасности (ФИО, е-mail, контактный телефон).   В случае получения от Заказчика заявок на добавление суммарно более 30 профилей пользователей, Исполнитель оставляет за собой право пересмотра стоимости оказываемых Услуг. | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,116311710 | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |  | | | | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 24 | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 31 | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | 24 | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | 4 | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Не требуется | | | | |  |
|  | | | | | | | | |