|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **WEB.6** | **Поддержка сценария «Фабрика идей» информационной системы управления корпоративной социальной сетью научных экспертов Госкорпорации «Росатом»** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс мероприятий, позволяющий обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование сценария «Фабрика идей» информационной системы управления корпоративной социальной сетью научных экспертов Госкорпорации «Росатом» в установленной период доступности, а также своевременную поддержку пользователей данного сценария | | | | | | |  |
|  | **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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги** | | | | | | |  |
|  | - Сокращение всех видов потерь в производственных и бизнес процессах;  - Повышение эффективности деятельности ГК «Росатом» за счет предложений по улучшениям;  - Вовлечение сотрудников в развитие ПСР и отрасли в целом. | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  | СЦУД |  | - Передачи данных по организационно-штатной структуре | | | | |  |
|  | **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;  - 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;  - Осуществление мониторинга доступности для своевременного предотвращения и решения инцидентов;  - Настройка и адаптация функциональности ИТ-системы в рамках поступающих обращений, в случае если это не влечет за собой изменение логики реализованного бизнес-процесса;  - Ведение матрицы ролей и полномочий, консультации пользователей по ролям;  - Подготовка учебных материалов и статей знаний по часто задаваемым вопросам и публикация их для общего доступа;  - Подготовка расписания и выполнение регламентных работ, связанных с обслуживанием инфраструктуры ИТ-системы;  - Поддержание в актуальном состоянии информационной системы, созданной по техническим решениям Заказчика, и согласованным ответственными лицами Исполнителя и Заказчика;  - Исполнение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работ по услуге. | | | | |  |
|  | 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. | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Развитие и модификация ИТ-системы в части реализации нового функционала в рамках настоящей услуги не осуществляется | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | |  |
|  |  ИТ-система |  | Путь: Главная страница → Меню → Полезные документы, Видео инструкции | | | | |  |
|  |  Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  |  Иное место |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | **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. В рамках настоящей ИТ-услуги внесение изменений в бизнес-данные за пользователей информационной системы работниками АО «Гринатом» не осуществляется | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | |  |  | | --- | --- | | для организаций с количеством пользователей менее 500 | 0,056925000 | | для организаций с количеством пользователей от 500 до 1000 | 0,150000000 | | для организаций с количеством пользователей более 1000 | 0,183195000 | | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | **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 | | | | |  |
|  | | | | | | | | |