|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **WEB.50** | **Техническая поддержка сценария**  **«GOSUSLUGI.ROSATOM.RU для**  **предоставления государственных услуг»**  **сайта Госкорпорации «Росатом»** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс мероприятий, позволяющий обеспечить в объеме  реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование сценария gosuslugi.rosatom.ru  в установленной период доступности, а также своевременную поддержку пользователей  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** | | | | | | |  |
|  | - Модуль для дополнительного канала взаимодействия с заявителями через сценарий  gosuslugi.rosatom.ru;  - Обеспечение возможности корректировки форм госуслуг на gosuslugi.rosatom.ru. | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  | Сервис электронной подписи |  | - Формирование подписи для отправки запроса в ЕСИА | | | | |  |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  | ЕСИА |  | - Авторизация пользователей | | | | |  |
|  | **1.6. Состав услуги** | | | | | | |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | - Прием, обработка, регистрация и маршрутизация  поступающих обращений от пользователей;  - Консультации в части подключения и авторизации на  gosuslugi.rosatom.ru; | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | - Диагностика и устранение возникающих инцидентов и  проблем в рамках поступающих обращений;  - Консультирование пользователей по работе c сценарием в  объеме реализованных бизнес-процессов;  - Подготовка 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 в рамках поступающих обращений. | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | - Обновление программного обеспечения сценария в  объеме реализованных функциональных направлений и  бизнес-функций;  - Установка и обновление серверного программного  обеспечения, требуемого для бесперебойного  функционирования сценария 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. | | | | |  |
|  | Настройка сценария  gosuslugi.rosatom.ru |  | Развитие и настройка сценария gosuslugi.rosatom.ru в  части реализации нового функционала в рамках настоящей  услуги не осуществляется | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | |  |
|  |  ИТ-система |  | Путь: … → … | | | | |  |
|  |  Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → … | | | | |  |
|  |  Иное место |  | Путь: … → … | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **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. | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,351000000 | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | - | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | 0,478000000 | | | | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 99,8% / 15,55 ч | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 31 день | | | | |  |
|  | 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 |  | нет | | | | |  |
|  | | | | | | | | |