|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **LBA.73** | Поддержка функционирования локальных систем конструкторского проектирования, управления инженерным документооборотом и технологической подготовкой производства |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | Услуга обеспечивает пользователей возможностью использования автоматизированных информационных систем проектирования, управления инженерным документооборотом и технологической подготовкой производства в объеме реализованных функциональных направлений и бизнес-функций. | | | | | | |  |
|  | **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** | | | | | | |  |
|  | Для настоящей услуги не применяется*.* | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  |  |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  |  |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  |  |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.6. Перечень работ, оказываемых в рамках услуги** | | | | | | |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | - Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей. | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | - Консультации в части подключения и авторизации в системе;  - Диагностика и устранение возникающих инцидентов и проблем в рамках поступающих обращений;  - Консультирование пользователей по работе в ИТ-системе в объеме реализованных бизнес-процессов;  - 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.  - 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 серверной части программного обеспечения ИТ-системы;  - Выполнение согласованных регламентированных и планово-профилактических предупредительных работ. | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется. | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | - | | | | |  |
|  | 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 |  |  | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  |  | | | | |  |
|  | * Иное место |  |  | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | |  |
|  | * В рамках услуги в перечень информационных систем конструкторского проектирования и технологической подготовки производства включены САПР разработки Dasault Systemes, ЛОЦМАН:PLM, КОМПАС-3D, ESPRIT, СОЮЗ-PLM, СПРУТ (поддерживаются любые версии). * Заказчик должен обеспечить наличие лицензий на использование ПО и договоров, в рамках которых вендором может осуществляться консультирование по использованию ПО * Услуга не включает в себя обслуживание средств вычислительной техники, средств оргтехники и средств защиты информации. * Максимальное отклонение по количеству пользователей услуги без изменения условий договора: **+**/-5%. * Резервное копирование и восстановление данных (п.2.2) выполняется только при предоставлении Заказчиком программных и аппаратных средств для этого. * Заказчик должен обеспечить выполнение требований (в случае не выполнения данных требований, доступность системы не гарантируется): * к рабочим станциям (минимальная установка):   + - свободное место на диске – 100 Гб     - не менее 2 Гб оперативной памяти     - графический адаптер, поддерживающий Microsoft Direct 3D 10 или Microsoft Direct 3D 9 c объемом памяти, соответствующим требованиям установленного модуля СИСТЕМЫ;     - Процессор – Intel Core i3 или AMD Athlon c тактовой частотой 2 ГГц или выше     - Монитор с разрешением 1280х1024 или выше. * к сетевому и серверному оборудованию (минимальная установка):   + - Размер дискового пространства не менее 500 Гб (RAID массив с интерфейсом SCSI или SATA)     - не менее 4 Гб оперативной памяти     - Процессор – Intel Core i7 или Intel Xeon c тактовой частотой 4 ГГц или выше     - Пропускная способность сети не менее 100 Мбит/с. | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,009134800 | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | 0,000000000 | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | 0,000000000 | | | | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | | | | | | | | |