|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **CBA.78** | **Поддержка функционирования информационной подсистемы поддержки квалификации по охране труда, правилам эксплуатации, ремонта и безопасности для филиалов АО "Концерн Росэнергоатом"** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | Поддержка функционирования информационной подсистемы поддержки квалификации по охране труда, правилам эксплуатации, ремонта и безопасности для филиалов АО "Концерн Росэнергоатом" | | | | | | |  |
|  | **1.2. Способ подключения к ИТ-системе (если необходимо и в зависимости от технической возможности организации)** | | | | | | |  |
|  | «Толстый клиент» на АРМ пользователя (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется) | | | | | | |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги** | | | | | | |  |
|  | - Добровольное медицинское страхование работников;  - Учет участников жилищной программы;  - Оздоровление персонала АЭС по комплексной программе Здоровье;  - Учет и социальная поддержка пенсионеров бывших работников АЭС;  - Определение потребности и планирование обучения;  - Организация и проведение обучения;  - Учет результатов обучения;  - Аналитика и отчетность. | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  | ИАСУП |  | - Прием организационной структуры;  - Прием основных данных сотрудников;  - Прием настроечных таблиц. | | | | |  |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | - Передача организационной структуры;  - Передача основных данных сотрудников;  - Передача отсутствий работников. | | | | |  |
|  | **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 адаптация 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 |  |  | | | | |  |
|  | 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:** | | | | | | |  |
|  | Иное место |  | Путь:  Портал АО «Концерн Росэнергоатом» → Поддержка → Эксплуатация ИС → ИППК → Проект ИППК | | | | |  |
|  |  |  |  | | | | |  |
|  |  |  |  |
|  | **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. Параметры качества ИТ-услуги гарантируются только при условии стабильного функционирования ИТ-инфраструктуры, поддержка которой осуществляется АО «Концерн Росэнергоатом». | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,013333300 | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |  | | | | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | Не применяется к данной услуге. Выполняется ДИТ РЭА | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Не применяется к данной услуге. Выполняется ДИТ РЭА | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Не применяется к данной услуге. Выполняется ДИТ РЭА | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Не применяется к данной услуге. Выполняется ДИТ РЭА | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Не применяется к данной услуге. Выполняется ДИТ РЭА | | | | |  |
|  | | | | | | | | |