|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **WEB.21** | **Поддержка отраслевой информационной системы международного маркетинга и продаж ОАЗИС** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс мероприятий, позволяющий обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование системы «Отраслевая информационная система международного маркетинга и продаж ОАЗИС» в установленной период доступности, а также своевременную поддержку пользователей данной системы. | | | | | | |  |
|  | **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** | | | | | | |  |
|  | - Интегрированный маркетинг и сбыт  - Управление глобализацией | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  | ЕОС НСИ |  | - Получение записей справочников Стран, ЦФО, Контрагентов в ОАЗИС  - Передача локальных идентификаторов ОАЗИС | | | | |  |
|  | Активный каталог пользователей |  | - Идентификация пользователей | | | | |  |
|  | Сервер почтовых сообщений |  | - Отправка электронных сообщений | | | | |  |
|  | **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;  - Переда ЗИ на третью линию;  - Ведение матрицы ролей и полномочий, консультации пользователей по ролям;  - 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 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 → Раздел «Помощь» | | | | |  |
|  |  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 |  | 0,005190700 | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | 0,000137000 | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | 0,002410300 | | | | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 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 | | | | |  |
|  | | | | | | | | |