|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **RPA.1** | **Информационно-технологическая поддержка и сопровождение информационных систем в части роботизированных сценариев** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование роботизированных сценариев. | | | | | | |  |
|  | **1.2. Способ подключения к ИТ-системе (если необходимо и в зависимости от технической возможности организации)** | | | | | | |  |
|  | Запуск сценариев на сервере. | | | | | | |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги** | | | | | | |  |
|  | Перечень сценариев представлен в приложении 1 к договору | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | - Для данной услуги не поддерживается | | | | |  |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | - Для данной услуги не поддерживается | | | | |  |
|  | **1.6. Состав услуги** | | | | | | |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей; | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | * Диагностика и устранение возникающих инцидентов и проблем в рамках поступающих обращений; * Консультирование пользователей по работе с роботизированным процессом; * Подготовка и тестирование обновлений программного робота и прикладного ПО роботизации; * Анализ изменений в информационных системах, в рамках которых работает программный робот, которые могут повлиять на функциональность программного робота. * Проведение регламентных работ по мониторингу работоспособности программного робота * Запуск и анализ корректности работы программного робота после проведения профилактических работ в ЦОД | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не поддерживается | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | * Разработка и функционирование робота на инфраструктуре исполнителя | | | | |  |
|  | Настройка и адаптация ИТ-системы |  | Настройка и адаптация ИТ-систем в части реализации нового функционала в рамках настоящей услуги не осуществляется | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | |  |
|  | * ИТ-система |  | Путь: нет | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: нет | | | | |  |
|  | * Иное место |  | Путь: нет | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **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 роботизированных сценариев/программных роботов, который был внедрен и введен в эксплуатацию приказом или протоколом тестирования. 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 |  | В части роботизированных сценариев - 0,050383000 В части мультисистемных роботизированных  сценариев - 0,184007900 | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | В части роботизированных сценариев - 0,012875000 В части мультисистемных роботизированных  сценариев - 0,012875000 | | | | |  |
|  | **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 | | | | |  |
|  | | | | | | | | |