|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **WEB.23** | **Поддержка функционирования автоматизированной информационной системы «Экспертиза проектов»** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование автоматизированной информационной системы «Экспертиза проектов». |   |
|  | **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 (требуется СКЗИ на АРМ) Прямая ссылка на Web-ресурс из интернет (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется) «Толстый клиент» на АРМ пользователя (требуется СКЗИ на АРМ) Другой способ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги**  |  |
|  |  - Работа в личном кабинете Заявителя.- Экспертиза .- Разрешительная деятельность. |   |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |  Корпоративная эл. почта |  | - Отправка сообщений из системы |   |
|  | **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 - Ведение полномочий в ИТ-системе в рамках разработанной концепции ролей и полномочий – предоставление, продление, прекращение прав доступа пользователей - Настройка программного обеспечения ИТ-системы в объеме реализованных функциональных направлений и бизнес-функций - Консультирование пользователей по работе в ИТ-системе в объеме реализованных бизнес-процессов - Передача 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 - АИБ Администрирование средств защиты информации на уровне прикладного ПО - АИБ Контроль неизменности конфигурации и состава технических средств и программного обеспечения - АИБ Проверка и согласование листа исполнения на доступ в систему - АИБ Актуализация и согласование документации по ИБ в соответсвии с изменениями в нормативно-правовых актах - АИБ Аудит системы на наличие неактивных у/з - АИБ Аудит системы на наличие корректные ролевых групп - АИБ Аудит системы на наличие корректного сертификата ИС, отслеживание сроков действия сертификатов соответствия на средства защиты информации, условия функционирования средств защиты информации |   |
|  | 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; - Мониторинг интеграционных сценариев, диагностика и устранение возникающих инцидентов в части интеграции с платформой доверенных сервисов (ПДС) - Мониторинг интеграционных сценариев, диагностика и устранение возникающих инцидентов в части интеграции с СПГУ/Атом.Мост (для ЕГРЮЛ, ЕПГУ) |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | - Настройка серверного программного обеспечения, требуемого для бесперебойного функционирования ИТ-системы в соответствии со спецификацией; - Обеспечение резервного копирования и восстановления, в случае необходимости, баз данных. - Обеспечение сервисов информационной безопасности  |   |
|  | 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: раздел «Информационные технологии» → система «Экспертиза проектов» |   |
|  |  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.1.8.3 Наличие договора с лицензиатом ФСБ России или Договора с АО "Гринатом" с подпиской на услуги CLB.11, CLB.18 (обязательно) и GEN.23 (если требуется услуга администратора безопасности ОКЗ) в объеме количества пользователей системы.1.8.4. Перечень персональных данных, обрабатываемых в рамках услуги: ФИО, гражданство, ИНН, ОГРИП, паспортные данные, адрес места жительства, табельный номер, должность, наименование работодателя, данные учетной записи, адрес электронной почты, номер телефона. |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,020051300 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | 0,004837100 |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | 0,021516400 |  |
|  | **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 |  |
|  |