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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **CBA.73** | **Поддержка функционирования систем CAD, PDM, CAPP** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование автоматизированной системы управления данными об изделиях и конструкторско-технологической подготовкой производства предприятий Топливной компании "ТВЭЛ" (далее по тексту - СИСТЕМА) (за исключением инсталляций СИСТЕМЫ, обеспечивающих обработку сведений, составляющих государственную тайну), а также своевременную поддержку пользователей данной системы.В рамках данной услуги к перечню программного обеспечения СИСТЕМЫ относятся:- ИНТЕРМЕХ (Search версии 15 и выше, IMProject версии 7 и выше, TECHCARD версии 10 и выше, Cadmech Inventor версии 10 и выше, AVS версии 6 и выше, IPS версии 5 и выше, ImBase, LCAD, IPS Web Portal);- Autodesk Product Design Suit версии 2015 и выше (Inventor, AutoCAD);- АСКОН Компас-3D версии 15 и выше. |   |
|  | **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**  |  |
|  | Поддержка функционирования СИСТЕМЫ осуществляется в объеме реализованных бизнес-функций по функциональным направлениям:1) Конструкторская подготовка производства;2) Технологическая подготовка производства;3) Управление локальным и распределенным документооборотом конструкторской и технологической документации;4) Архив электронной технической документации;5) Управление распределенной (общей для предприятий Топливной компании) инженерной НСИ (нормативно-справочной информацией);6) Планирование конструкторско-технологических работ;7) Интеграция со смежными и корпоративными системами. |   |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |  Нет |  |  |   |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  | СУРП ТК (система управления ресурсами предприятия для Топливного дивизиона) |  | - Технологическая подготовка;- НСИ |   |
|  | КФНТД  |  | - НСИ |   |
|  | **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 СИСТЕМЕ в объеме реализованных бизнес-процессов;- Настройка, адаптация и расширения функциональности СИСТЕМЫ в рамках поступающих обращений, в случае если данные работы не влекут за собой изменение логики реализованного бизнес-процесса;- Актуализация документации на СИСТЕМУ (структурированное описание функциональности СИСТЕМЫ "как реализовано", эксплуатационная документация), связанная с расширением функциональности СИСТЕМЫ, выполняемыми в рамках данной услуги;- Ведение матрицы ролей и полномочий, консультации пользователей по ролям;- Тестирование и установка патчей, исправляющих ошибки в работе системы (без изменения бизнес-процессов и функционала системы);- Подготовка учебных материалов и статей знаний по часто задаваемым вопросам и публикация их для общего доступа;- Мониторинг функционирования ИТ-услуги в части доступности СИСТЕМЫ и функционирования подсистемы информационного взаимодействия между территориально-распределенными инсталляциями АСУ КТПП/PDM предприятий Топливной компании. |   |
|  | 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 СИСТЕМЕ в рамках разработанной концепции ролей и полномочий – предоставление, продление, прекращение прав доступа пользователей;- Обновление программного обеспечения СИСТЕМЫ в объеме реализованных функциональных направлений и бизнес-функций;- Установка и обновление серверного программного обеспечения, требуемого для бесперебойного функционирования СИСТЕМЫ в соответствии со спецификацией;- Обеспечение резервного копирования и восстановления, в случае необходимости, баз данных. |   |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Развитие и модификация СИСТЕМЫ в части реализации нового функционала в рамках настоящей услуги не осуществляется |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  | * ИТ-система
 |  | Регламенты и инструкции администратора (сетевой информационный ресурс Заказчика)Регламенты и инструкции пользователя (сетевой информационный ресурс Заказчика) |   |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом»
 |  |  |   |
|  | * Иное место
 |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **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 Развитие и модификация СИСТЕМЫ в части реализации нового функционала осуществляется в рамках отдельной услуги.1.8.3 Сотрудникам Исполнителя предоставляется право самостоятельно получать дистрибутивы и документацию на программное обеспечение и обновления напрямую с FTP-серверов либо других ресурсов вендоров или поставщиков программного обеспечения для выполнения работ по тестированию и установке программного обеспечения на ресурсах Заказчика. Правомочность инсталляции и использования программного обеспечения и обновлений обеспечивает Заказчик.1.8.4 Поддержка закрытых сегментов СИСТЕМЫ осуществляется в рамках отдельной услуги.1.8.5 С целью периодической актуализации объемного показателя (количества пользователей СИСТЕМЫ) и стоимости данной ИТ-услуги: - на основе данных системного журнала регистрации событий СИСТЕМЫ Исполнитель осуществляет регулярный мониторинг активности пользователей в СИСТЕМЕ (выполнение пользователями каких-либо действий в СИСТЕМЕ включая вход, просмотр и изменение документов и данных) и не реже одного раза в квартал предоставляет Заказчику отчет о количестве активных пользователей системы в истекшем периоде и о списке подключенных к СИСТЕМЕ пользователей, не выполнявших за истекший период никаких активных действий в СИСТЕМЕ; - На основе предоставленной Исполнителем информации Заказчик принимает решение о необходимости внесения изменений в список пользователей системы и в случае необходимости направляет Исполнителю заявки на отключение пользователей от СИСТЕМЫ (в соответствии с действующими процедурами предоставления и изменения прав доступа к информационным системам). - В случае изменения количества подключенных к СИСТЕМЕ пользователей (по итогам выполнения заявок Заказчика на подключение или отключение пользователей от СИСТЕМЫ) более чем на 10% от зафиксированного в договоре, Исполнитель инициирует подписание дополнительного соглашения к договору об изменении объемного показателя и стоимости данной ИТ-услуги.1.8.6 Перечень персональных данных, обрабатываемых в рамках услуги: Фамилия Имя Отчество, Логин, Должность, Табельный номер, Наименование работодателя, Наименование отдела, Корпоративный e-mail, Корпоративный номер телефона, Расположение рабочего места. |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  |  0,0229822 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |   |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |   |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 15,55 |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 31 |  |
|  | 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 |  |  |  |
|  |