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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **CBA.3** | **Поддержка функционирования информационной системы управления ресурсами предприятия в Топливной компании** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | ИТ-услуга позволяет обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование информационной системы управления ресурсами предприятия 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**  |  |
|  |  - Бухгалтерский и налоговый учет; - Контроль Качества; - Общая группа БП; - Управление закупками и запасами; - Система управления складированием; - Управление инвестициями и проектами; - Управление производством; - Управление сбытом; - Управление финансами; - Техническое обслуживание и ремонт оборудования; - Управленческий учет/Управление затратами. |   |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |  АСУИА |  | - Централизованное управление объектами недвижимости. |   |
|  |  ЦУОС |  | - Централизованное управление основными средствами. |   |
|  |  ЕОСДО |  | - Электронный архив первичных бухгалтерских документов. |   |
|  | ЕОС-Закупки |  | - Получение договора / дополнительного соглашения; - Формирование заказа на поставку. |  |
|  | РЦК |  | - Передача платежных поручений; - Передача данных для формирования прогноза ликвидности; - Передача реквизитов финансовых договоров; - Получение статусов платёжных поручений; - Получение банковских выписок и курсов валют. |  |
|  | ЕОС НСИ |  | - Получение справочников «МТР», «Контрагенты», «Общероссийские классификаторы». |  |
|  | ИАСУП |  | - Централизованное управление персоналом. |  |
|  | КХД |  | - Отчетность. |  |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |  СУОД |  | - Получение данных по нормализованным материалам. |   |
|  | **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; - Адаптация 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 учебных материалов и 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; - 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:ИТ-система → Рабочее место пользователя → Общие папки |   |
|  | * 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.1.8.3. Параметры качества ИТ-услуги гарантируются только при условии стабильного функционирования ИТ-инфраструктуры, поддержка которой осуществляется в рамках ИТ-услуги LBA.18. |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  | CBA.3 | 0,0100000 |  |
| CBA.3 (тираж) | 0,0100000 |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | CBA.3 | 0,0004032 |  |
| CBA.3 (тираж) | 0,0001491 |
|  | 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 |  | да |  |
|  |