|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **LBA.64** | **Поддержка системы CLON-monitor (ГК Росатом)** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | |  |
|  | Услуга обеспечивает работоспособность системы CLON- monitor в ДВиК ГК Росатом.  Услуга включает обновление, устранение сбоев в работе и техническое обслуживание системы CLON-монитор. | | | | | | | |  |
|  | **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** | | | | | | | |  |
|  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | | |  |
|  |  |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** | | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | | |  |
|  |  |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | **1.6. Состав услуги** | | | | | | | |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | - Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей. | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | • Устранение возникающих инцидентов, проблем и выполнение работ по стандартным запросам.  • Прием обращений от пользователей услуг, информирование пользователя о ходе работ по обращению.  • Осуществление работ, связанных с обеспечением непрерывности и восстановлением исходного (на момент передачи на обслуживание Исполнителю) состояния элементов ИТ- инфраструктуры в случае отказов и поломок(исключая предоставление запасных частей или элементов инфраструктуры взамен неисправных).  • Взаимодействие с оператором связи в случае проблем с внешним номером.  • Поддержка работоспособности автоответчика (IVR)  • Подготовка расписания и выполнение регламентных работ, связанных с обслуживанием элементов ИТ- инфраструктуры оказания ИТ- услуги.  • Выполнение комплекса работ, связанных с обновлением программного и аппаратного обеспечения.  • Осуществление мониторинга доступности для своевременного предотвращения и решения инцидентов  • Исполнение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работ по услуге. | | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | | |  |
|  | * ИТ-система |  | Путь: … → … | | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → … | | | | | |  |
|  | * Иное место |  | Путь: … → … | | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | | |  |
|  | Заказчик перед началом оказания услуги обязательно должен предоставить Исполнителю:  • Проектную рабочую, эксплуатационную документацию на систему Заказчика, включая:  • Описание проектных решений.  • Паспорт, формуляр на станцию (в том числе с описанием портовой емкости, активированных лицензий и пр.).  • Состав и местонахождение ЗИП.  • Сертификаты, аттестаты соответствия, технические условия эксплуатации (при наличии, например, в случае аттестации станции ФСБ России). | | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Система | | | | 0,0010000 | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |  | | | | | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | |