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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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 |  |
|  |