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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **CBA.45** | **Поддержка сценария "Мобильное рабочее место Руководителя единой отраслевой системы электронного документооборота"** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование корпоративного приложения «Мобильное рабочее место Руководителя» на устройстве iPad в установленной период доступности, а также своевременную поддержку пользователей данного приложения. |   |
|  | **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**  |  |
|  | - Бизнес-сценарий № 1. Обеспечение распорядительной деятельности;- Бизнес-сценарий № 5. Внешняя и внутренняя переписка;- Бизнес-сценарий № 5.1. Переписка между предприятиями;- Бизнес-сценарий № 2.1. Обеспечение деятельности коллегиальных органов управления дочерних и зависимых обществ;- Бизнес-сценарий № 2.2 Обеспечение деятельности коллегиальных органов управления- Сервисный сценарий № C1. Контроль исполнения поручений;- Сервисный сценарий № C2. Общие правила создания и согласования проектов документов;- Сервисный сценарий № C4. Управление стандартами, классификаторами и шаблонами, описание интерфейсов. |   |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |  ЕОСДО |  | - Рассмотрение документов; - Формирование и выдача поручений; - Подписание документов с помощью УКЭП; - Контроль исполнения поручений; - Получение справочника: "Исполнители". |   |
|  |  СЭП |  | - Получение штампа времени для подписания документов с помощью УКЭП. |   |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |   |  |  |   |
| **а** | **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 приложении в объеме реализованных бизнес-процессов;- Настройка и расширение функциональности приложения 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 и тестирование обновлений приложения;- 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 адаптер ЕОСДО и сервер TLI в рамках поступающих обращений. |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | - Ведение полномочий в рамках разработанной концепции ролей и полномочий – предоставление, продление, прекращение прав доступа пользователей;- Обновление программного обеспечения приложения в объеме реализованных функциональных направлений и бизнес-функций;- Обновление сертификатов приложения;- Установка и обновление серверного программного обеспечения, требуемого для бесперебойного функционирования приложения в соответствии со спецификацией;- Обеспечение резервного копирования и восстановления, в случае необходимости, баз данных.- Предоставление прав доступа, присвоение соответствующих ролей в системе ведения учетных записей пользователей. |   |
|  | Развитие ИТ-системы |  | Развитие и адаптация ИТ-системы в части реализации нового функционала в рамках настоящей услуги осуществляется по запросу владельца ресурса и пользователя услуги. |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  |  ИТ-система |  | Путь: Система ЕОСДО → Кнопка «Справка» |   |
|  |  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. |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  |  1,912253100 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |   |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |   0,470387000 |  |
|  | **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 |  |
|  |