|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **LBA.11** | **Поддержка функционирования локальной системы Клиент-банк** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить в объеме стабильное функционирование системы Клиент-банк на рабочем месте пользователя в установленный 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** | | | | | | |  |
|  | Полный перечень Клиент-банков, поддерживаемых в рамках данной услуги, представлен в Приложении 1 к настоящей Карточке. | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | **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; * Тестирование обновлений ИТ-системы, выпускаемых соответствующим банком; * Подготовка учебных материалов и статей знаний по часто задаваемым вопросам и публикация их для общего доступа. * Развертывание системы на рабочем месте пользователя * Обновление программного обеспечения ИТ-системы на рабочем месте пользователя; | | | | |  |
|  | 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 |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | 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 |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | * Иное место |  | Путь: Раздел Положения и инструкции на внутреннем портале Заказчика. | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | |  |
|  | * Установка и обслуживание средств криптозащиты информации (СКЗИ) не входит в состав данной услуги и находится в зоне ответственности Заказчика. * Заказчик перед началом оказания услуги обязательно должен предоставить Исполнителю:   + Проектную документацию по приложению «Клиент-Банк»   + Доступ к необходимым для оказания услуги сегментам технологической сети и программному и аппаратному обеспечению   + Список сотрудников с указанием:     - Название предприятия     - ФИО (Указать признак «VIP» если применимо)     - должность     - департамент     - учетная запись для доступа к системе «Клиент-Банк»     - наличие ключа электронной цифровой подписи (ЭЦП)     - ip адрес пользователя (доменное имя ПК)     - номер кабинета     - контактный телефон * «Техническое решение» на систему * «Паспорт информационной системы»/«Паспорт на компоненты ИС» * По запросу Исполнителя Заказчик перед началом оказания услуги должен предоставить Исполнителю: * Копии прав на использование системы (лицензии) * Копии договоров на обслуживание приложения «Клиент-Банк» | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | | | | | | | | |