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