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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **CBA.61** | **Услуга по обеспечению работы пользователей предприятия Заказчика в системы управления ИТ деятельности АО «Гринатом»** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках услуги по обеспечению работы пользователей предприятия Заказчика в системе управления ИТ деятельности АО «Гринатом» (СУ ИТ) осуществляется комплекс услуг, связанных с: доступом работников к системе; консультированием работников по работе в системе;* доступом работников к отчетности и получения существующих отчетов из 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**  |  |
|  |  - Процесс управления инцидентами- Процесс управления изменениями- Процесс управления подписками |   |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |  Корпоративная эл. почта |  |  -Отправка и получение почтовых сообщений |   |
|  |  Active Directory GK |  | - Сквозная идентификация пользователей |   |
|  |  СЦУД |  | - Ведение данных о пользователях организаций |   |
|  | **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; |   |
|  | Функциональная поддержка |  | - Предоставление прав доступа, присвоение соответствующих ролей в системе ведения учетных записей пользователей;- Ведение полномочий в ИТ-системе в рамках разработанной концепции ролей и полномочий – предоставление, продление, прекращение прав доступа пользователей;- Диагностика и устранение возникающих инцидентов и проблем в рамках поступающих обращений;- Консультирование пользователей по работе в ИТ-системе в объеме реализованных бизнес-процессов;- Ведение матрицы ролей и полномочий, консультации пользователей по ролям; |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | - Обеспечение резервного копирования и восстановления, в случае необходимости, баз данных. |   |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для данной услуги не применяется |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  |  ИТ-система |  | Suz.rosatom.local |   |
|  |  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 Заказчиком обязательно должны быть предоставлены Исполнителю пользовательские лицензии ПО системы управления ИТ-деятельностью.1.8.3 Наличие учетных записей пользователей Заказчика в домене GK.1.8.4 Подключение рабочего места к сети КСПД или Интернет.1.8.5 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 |  | **0,002553200** |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  Для данной услуги не применяется |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | **0,000897500** |  |
|  | **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 |  |
|  |