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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **WEB.52** | **Поддержка функционирования информационного портала «АЭМ»** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс мероприятий, позволяющий обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование информационного портала «АЭМ» в установленной период доступности, а также своевременную поддержку пользователей портала. |   |
|  | **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**  |  |
|  | - Информирования сотрудников о деятельности АО «АЭМ»; - Выстраивание коммуникации с пользователями; - Обработка и хранение результатов интеллектуальной собственности; - Обработка и хранение научно-технических материалов; |   |
|  | **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; |   |
|  | Функциональная поддержка |  | - Консультирование пользователей по работе в ИТ-системе в объеме реализованных бизнес-процессов (без учета портальных сервисов)- Диагностика и устранение возникающих ошибок и проблем в рамках поступающих обращений- Консультации пользователей по авторизации в системе- Ведение матрицы ролей и полномочий, консультации пользователей по ролям на портале- Обработка поступающий предложений и замечаний, участие в процессе формирования заявок на разовые услуги и плана устранения замечаний, ведение работы с 3 линией поддержки- Изменения и расширения функциональности ИТ-системы в рамках поступающих обращений, в случае если данные изменения не влекут за собой изменение логики реализованного бизнес-процесса порталов- Ведение пользовательской документации в актуальном состоянии- Подготовка статей знаний по системе- Контроль качества выполняемых обращений, мониторинг SLA, маршрутизация обращений на ответственных по системе исполнителей, подготовка отчетности для заказчика- Первичный/предварительный анализ бизнес-процессов Заказчика, переговоры, выявление требований и потребностей автоматизации ключевых пользователей, формирование концепции автоматизации для дальнейшего инициирования развития системы.-Консультация второй линии, решение сложных обращений, устранение ошибок- Контроль, поддержание в актуальном состоянии исходных кодов портала. Загрузка актуальной версии исходных кодов в систему по итогам проведения обновления- Оказание консультации пользователям по обращениям- Исправление несложных ошибок- Первичный анализ предложений перед передачей на 3 линию поддержки (анализ инструкции)- Анализ обращения пользователя, анализ результатов тестирования второй линии. Исправление ошибки.- Выполнение регламентных работ по интеграции со смежными системами - Мониторинг интеграционных взаимодействий  - Обновление программного обеспечения ИТ-системы в объеме реализованных функциональных направлений и бизнес-функций в части поддержки порталов- Обеспечение резервного копирования и восстановления, в случае необходимости, прикладной части поддержки порталов. |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | - Предоставление прав доступа, присвоение соответствующих ролей в системе ведения учетных записей пользователей в части поддержки портала; - Обновление программного обеспечения ИТ-системы в объеме реализованных функциональных направлений и бизнес-функций в части поддержки портала; - Установка и обновление серверного программного обеспечения, требуемого для бесперебойного функционирования ИТ-системы в соответствии со спецификацией в части поддержки портала; - Обеспечение резервного копирования и восстановления, в случае необходимости, баз данных в части поддержки портала. |   |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Развитие и модификация портала Заказчика в части реализации нового функционала в рамках настоящей услуги не осуществляется |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  |  ИТ-система |  | Путь: … → … |   |
|  |  Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → … |   |
|  |  Иное место |  | Путь: … → https://eosdo.rosatom.local/rosatomnew/component/ |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **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 |  |  0,6500000 |  |
|  | 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 |  | 99,8% / 15,55 ч  |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 31 день  |  |
|  | 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 |  | Для данной услуги не применяется |  |
|  |