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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **COM.19** | **Сопровождение информационных систем для обеспечения доступа предприятиям ЯОК к базовым сервисам ЕИП ЯОК** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках Услуги обеспечивается доступ к базовым сервисам ЕИП ЯОК, а также их работоспособность и доступность. |   |
|  | **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 Удаленное подключение через КСПД, защищенное соединение через сеть Интернет

  |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги**  |  |
|  | Для данной услуги не применяется. |   |
|  | **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.
* Консультация в части подключения и авторизации в системе.
 |   |
|  | Функциональная поддержка |  | * Диагностика и устранение возникающих инцидентов и проблем в рамках поступающих обращений.
* Консультирование пользователей по работе в ИТ-системе.
 |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется. |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | В рамках сопровождения в эксплуатации инфраструктурных решений АСЗИ «ЕИП ЯОК» выполняются следующие регламентные работы: тестирование, контроль целостности, анализ защищённости и производительности, аудит событий, обновление подсистем, администрирование системного и прикладного ПО.Подготавливаются предложения по оптимизации и повышению уровня доступности. |   |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Работа по запросам:* Добавление / изменение / удаление профиля пользователя
* Смена / восстановление пароля учётной записи
* Создание / изменение / удаление файлового ресурса
* Изменение квот файлового ресурса
* Изменение прав доступа к файловому ресурсу
* Восстановление удалённых объектов файлового ресурса из резервной копии
* Создание / удаление почтового ящика
* Изменение квот почтового ящика
* Создание / изменение / удаление групп рассылок
* Восстановление удалённых объектов / писем / почтовых ящиков / контактов из резервной копии
* Создание / изменение / удаление профиля пользователя.
 |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  | * ИТ-система
 |  |  |   |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом»
 |  |  |   |
|  | * Иное место
 |  | Путь: по согласованию с Заказчиком. |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | К АСЗИ «ЕИП ЯОК» могут быть подключены АРМ (сегменты сети) Заказчика, аттестованные в соответствии с требованиями безопасности информации (класс защищённости АСЗИ от НСД – 1Г или выше, уровень защищенности персональных данных – 4 или выше), имеющие подключение к КСПД.Заказчик перед началом оказания услуги обязательно должен предоставить Исполнителю:* документ подтверждающий выполнение требованиями безопасности информации в подключаемом сегменте (АРМ);
* контактные данные администратора безопасности (ФИО, е-mail, контактный телефон).

В случае получения от Заказчика заявок на добавление суммарно более 30 профилей пользователей, Исполнитель оставляет за собой право пересмотра стоимости оказываемых Услуг.  |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,116311710 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |  |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 24 |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 31 |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | 24 |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | 4 |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  | Не требуется |  |
|  |