|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **СВА.141** | **Поддержка системы управления проектами и задачами Атом.Проект** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить стабильное функционирование инструментов для коллективной разработки в объеме реализованных бизнес-процессов 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)** | | | | | | |  |
|  | * Прямая ссылка на веб-ресурс из КСПД * Прямая ссылка на веб-ресурс из Интернет (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется) | | | | | | |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги** | | | | | | |  |
|  | - Работа в системе;  - Настройка проектов;  - Настройка базы знаний в системе;  - Доработка системы;  - Углублённые консультации и методологическая поддержка пользователей по использованию функционала системы. | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  | Система хранения исходного кода |  | - Работа со статусами задач;  - Комментирование задач; | | | | |  |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.6. Перечень работ, оказываемых в рамках услуги** | | | | | | |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | - Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей. | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Техническая поддержка пользователей:   * Диагностика и устранение возникающих инцидентов и проблем в рамках поступающих обращений; * Консультирование пользователей по вопросам подключения и работоспособности системы; * Подготовка статей знаний по часто задаваемым вопросам и публикация их для общего доступа.   Администрирование проектов системы:   * Создание новых проектов, формирование структуры проекта; * Настройка ролей и прав доступа пользователей в проекте; * Настройка схем и визуализации рабочего процесса; * Настройка свойств и триггеров рабочего процесса; * Создание и связывание типов задач с проектами; * Создание экранов задач; * Создание и настройка индивидуальных полей; * Подготовка статей знаний по часто задаваемым вопросам и публикация их для общего доступа.   Консультационная поддержка пользователей в части работы в системе и кастомизации пространств:   * Начало работы; * Работа с задачами; * Поиск задач; * Создания отчетов; * Просмотр проекта; * Настройка панели инструментов; * Управление профилем пользователя; * Настройка макета и дизайна; * Настройка полей и экранов; * Настройка рабочего процесса; * Настройка уведомлений;   Управление пользователями и группами. | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | - Мониторинг интеграционных сценариев в рамках поддерживаемых бизнес-процессов;  - Диагностика и устранение возникающих инцидентов и проблем в части передачи данных в рамках поступающих обращений. | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | - Ведение полномочий в ИТ-системе в рамках разработанной концепции ролей и полномочий – предоставление, продление, прекращение прав доступа пользователей;  - Установка и обновление прикладного программного обеспечения, требуемого для бесперебойного функционирования ИТ-системы;  - Обеспечение резервного копирования и восстановления, в случае необходимости, баз данных.  - 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 |  | <https://project.rosatom.local/> раздел справка | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  |  | | | | |  |
|  | * Иное место |  |  | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | |  |
|  | 1.8.1. В п.1.3. представлен полный перечень групп бизнес-процессов / сценариев, реализованных в информационной системе.  1.8.2. Групповое обучение пользователей не входит в состав услуги, но может быть проведено по заявке на разовые услуги.  1.8.3 Обновления выпускаются вендором. По запросу на новый функционал требования передаются разработчику и обращения закрываются.  1.8.4 Установка дополнительных плагинов не входит в состав услуги, но может быть проведена по заявке на разовые услуги. | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,00423 | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | 0,0017 | | | | |  |
|  | **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 | | | | |  |
|  | | | | | | | | |