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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **WEB.61** | **Поддержка функционирования информационной системы "Мобильный личный кабинет работника"** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется поддержка функционала информационной системы «Мобильный личный кабинет работника» в установленный период доступности, а также своевременную поддержку пользователей 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)Х Другой способ: мобильное приложение.  |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги**  |  |
|  | 1. Просмотр данных работников2. Управление командировками3. Управление отпусками4. Заявки руководителя на отсутствие по невыясненным причинам 5. Назначение руководителем замещающего6. Просмотр расчетного листка7. Запросы справок работниками8. Подписание и ознакомление с кадровыми документами с использованием УНЭП9. Информирование работника |   |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |  РЕКОРД - mobile |  | Просмотр новых курсов;Просмотр популярных курсов;Просмотр тематический подборок. |   |
|  | ИАСУП(ЛК) |  | Просмотр/изменение неполных данных профиля пользователя;Заказ справок;Роли пользователя в ИС «Личный кабинет»;Просмотр расчетного листа;Управление заместителями;Управление отсутствиями/присутствиями по работникам;Управление отпусками от ролей работник и руководитель;Управление командировками от ролей работник и руководитель;Получение уведомлений и выполнение задач;Просмотр и выполнение действий в календаре;Обращение в поддержку; Оценка и обратная связь;Электронное подписание заявлений по отпуска и командировкам. |  |
|  | Рекорд 2.0 |  | Просмотр Индивидуального плана развития;Переход к электронным курсам Рекорд-mobile. |  |
|  | Росатом Life |  | Просмотр ленты новостей группы "Мы - Росатом". |  |
|  | **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 |  | - Диагностика и устранение возникающих инцидентов и проблем в рамках поступающих обращений; - Консультирование пользователей по работе в ИТ-системе в объеме реализованных бизнес-процессов; - Доработка и расширения функциональности 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 и тестирование обновлений ИТ-системы; - 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 |  | Для данной услуги не применяется |   |
|  | 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 |  | Не предусмотрено |   |
|  |  Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Инструкции:Путь: портал ИТ > Инструкции > Мобильный личный кабинет (МЛК) Корп. шаблонПуть: портал ИТ > Инструкции > Личный кабинет работника (сотрудника)  |   |
|  |  Иное место |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | 1.8.1. Оказание услуги осуществляется только при наличии у заказчика следующих услуг:- Поддержка доступа к платформе унифицированных коммуникаций (на базе atomspace) - Поддержка функционирования информационной системы "Личный кабинет работника (сотрудника)";- Услуга по ведению и сопровождению процессов управления персоналом;Для использования функционала электронного кадрового документооборота необходимо наличие у пользователей системы со стороны заказчика услуг:- Управление доступом к службе каталогов (LDAP);- Платформы доверенных сервисов в отношении неквалифицированных сертификатов (ПДС УНЭП).1.8.2. В п.1.3. представлен полный перечень групп бизнес-процессов / сценариев, реализованных в информационной системе.1.8.3. 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 |  | **Для категории работников РСС (Руководители, специалисты, служащие)** | 0,000222600 |  |
| **Для категории работников Рабочие** | 0,000195700 |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | **Для категории работников РСС (Руководители, специалисты, служащие)** | 0,000001200 |  |
| **Для категории работников Рабочие** | 0,000001300 |
|  | ИТ-инфраструктура |  | - |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 12 часов |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 30 дней |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | 1 час |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | 11 часов |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  | Да |  |
|  |