|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **CBA.11** | **Техническая поддержка функционирования единой отраслевой системы управления нормативно-справочной информацией** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование единой отраслевой системе управления нормативно-справочной информацией 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)** | | | | | | |  |
|  | Ярлык на Портале терминальных приложений | | | | | | |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги** | | | | | | |  |
|  | - Передача НСИ;  - Сопровождение ЕОС НСИ;  - Ведение НСИ. | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  | 1С ERP: Росатом |  | - Передача записей справочников ЕОС НСИ: «Контрагенты», «Материально-технические ресурсы», «ЕПС». | | | | |  |
|  | Системы управления ресурсами предприятия |  | - Передача записей справочника «Контрагенты» ЕОС НСИ; - Передача записей справочника «Материально-технические ресурсы» ЕОС НСИ;  - Передача записей справочника «Кредитные организации» ЕОС НСИ; - Передача справочника «ЕПС». | | | | |  |
|  | ЕОС Закупки |  | - Передача записей справочника «Контрагенты» ЕОС НСИ;  - Передача записей справочника «Материально-технические ресурсы» ЕОС НСИ. | | | | |  |
|  | ИАС КХД |  | - Передача записей справочника «Контрагенты» ЕОС НСИ; - Передача записей справочника «Материально-технические ресурсы» ЕОС НСИ; - Передача справочника «ТПС»; - Отчетность. | | | | |  |
|  | ЕОСДО |  | - Передача записей справочника «Контрагенты» ЕОС НСИ. | | | | |  |
|  | ИС СКД |  | - Передача записей справочника «Контрагенты» ЕОС НСИ; - Передача записей справочника «Бенефициары», «Физические лица», «Прочие бенефициары» ЕОС НСИ. | | | | |  |
|  | ИС РЦК |  | - Передача записей справочника «Контрагенты» ЕОС НСИ. | | | | |  |
|  | Монитор-Актив |  | - Передача записей справочника «Контрагенты» ЕОС НСИ; - Передача записей справочника «Материально-технические ресурсы» ЕОС НСИ; - Передача записей справочника «Бенефициары», «Физические лица», «Прочие бенефициары» ЕОС НСИ. | | | | |  |
|  | ИСУПРИД |  | - Передача записей справочника «Контрагенты» ЕОС НСИ; - Передача справочника «ЕПС». | | | | |  |
|  | СИРИУС |  | - Передача записей справочника «Контрагенты» ЕОС НСИ; - Передача справочника «ЕПС». | | | | |  |
|  | КУ ВЭ ОИС ЯРОО |  | - Передача записей справочника «Контрагенты» ЕОС НСИ. | | | | |  |
|  | ЕОС Качество |  | - Передача записей справочника «Контрагенты» ЕОС НСИ; - Передача записей справочника «Материально-технические ресурсы» ЕОС НСИ; - Передача записей справочника «Классификатор МТР». | | | | |  |
|  | TCM NC |  | - Передача записей справочника «Контрагенты» ЕОС НСИ;  - Передача записей справочника «Материально-технические ресурсы» ЕОС НСИ;  - Передача записей справочника «Классификатор МТР»;  - Передача справочника «ЕПС». | | | | |  |
|  | ИСУП КС |  | - Передача записей справочника «Контрагенты» ЕОС НСИ; - Передача записей справочника «Материально-технические ресурсы» ЕОС НСИ;  - Передача записей справочника «Классификатор МТР»;  - Передача записей справочника «Кредитные организации» ЕОС НСИ. | | | | |  |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  |  | | | | |  |
|  | **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;  - Настройка 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;  - Консультации в части подключения и авторизации в системе; - Первичное согласование листов исполнения;  - 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 |  | - Ведение полномочий в ИТ-системе в рамках разработанной концепции ролей и полномочий.  - 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 |  | Путь: Портал ЕОС НСИ → вкладка «Документы» → «Эксплуатационная документация» → «Операционные инструкции» | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь:раздел «Информационные технологии» → раздел «Информационные системы» → система «ЕОС НСИ» | | | | |  |
|  | * 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. Для автоматизированных/информационных систем в защищённом исполнении действуют ограничения, предусмотренные для объектов информатизации, аттестованных по требованиям безопасности информации.  1.8.3 Перечень персональных данных, обрабатываемых в рамках услуги: Данные третьих лиц: фамилия, имя, отчество, ИНН, адрес, телефон, адрес электронной почты, серия и номер документа удостоверяющего личность. | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,400000000 | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | 0,012432300 | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | 0,168731100 | | | | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 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 |  | Да (в случае отнесения ИТ-ресурса к обеспечивающим критичные для Корпорации функции). | | | | |  |
|  | | | | | | | | |