|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **GEN.2** | **Услуга центра приема обращений пользователей** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | Услуга обеспечивает возможность приема и регистрации обращений пользователей на ИТ обслуживание, с последующей маршрутизацией работ в соответствующие подразделения Заказчика для исполнения. | | | | | | |  |
|  | **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 \_ электронная почта, телефон: 1111@greenatom.ru, +7 (499) 949-29-99, внутренний 1111 | | | | | | |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги** | | | | | | |  |
|  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | По согласованию с функциональным заказчиком | | | | |  |
|  | **1.6. Перечень работ, оказываемых в рамках услуги** | | | | | | |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | - Прием, регистрацию, маршрутизацию обращений пользователей  - Информирование о статусе обращения на всех этапах жизненного цикла  - Предоставление отчетности по зарегистрированным,  выполненным и просроченным обращениям за отчетный период  - Исполнение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работ по услуге | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | |  |
|  |  ИТ-система |  | СУ ИТ HPSM | | | | |  |
|  |  Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: Портал Госкорпорации - Заказ ИТ услуги | | | | |  |
|  |  Иное место |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | |  |
|  | Наличие контактов с подразделениями Заказчика для оперативной координации исполнения работ по зарегистрированным обращениям.  Заявки, не касающиеся сферы ответственности Заказчика и Исполнителя, отклоняются как обращения не по адресу.  Заказчик перед началом оказания услуги обязательно должен предоставить Исполнителю:  • Маршрутные карты по локальным услугам предприятия, в рамках которых будет осуществляться маршрутизация обращений пользователей  • Перечень и состав Рабочих Групп  • Контактную информацию Исполнителей со стороны Заказчика.  Максимальное время реакции (раб. час.) - 0,5;  Максимальное количество обращений пользователей, которые могут быть зарегистрированы с нарушением времени реакции - 0,2 % от общего количества зарегистрированных обращений пользователей | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,000769231 | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | | | | | | | | |