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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **WEB.60** | **Поддержка функционирования портала трансграничной передачи АО "ТВЭЛ"**  |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс мероприятий, позволяющий обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование портала трансграничной передачи АО "ТВЭЛ" 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 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: Прямая ссылка на Web-ресурс из интернет использованием VPN   |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги**  |  |
|  | Осуществление информационного обмена c контрагентами с использованием сети Интернет;Учет (журналирование) доступа к информации (файлам);Авторизации пользователей при доступе к информации (файлам).  |   |
|  | **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; |   |
|  | Функциональная поддержка |  | Консультация пользователей по работе в Системе в объеме реализованных бизнес-процессовДиагностика возникающих ошибок и проблем в рамках поступающих обращенийКонсультации пользователей по авторизации на портале. Ведение матрицы ролей и полномочий, консультации пользователей по ролямОбработка поступающий предложений, участие в процессе формирования запросов на изменение и плана устранения замечаний, ведение мероприятий с 3 линией поддержкиВедение пользовательской документации в актуальном состоянииПодготовка статей знаний, памяток по системеКонтроль качества выполняемых обращений, мониторинг SLA, подготовка отчетности для заказчикаКонсультация второй линии, решение сложных обращений, устранение ошибокКонтроль, поддержание в актуальном состоянии исходных кодов портала. Загрузка актуальной версии исходных кодов в систему по итогам проведения обновленияОказание консультации пользователям по обращениям (Backend)Исправление несложных ошибок, которые не требуют серьезной настройкиПервичный анализ предложений перед передачей на 3 линию поддержки (анализ инструкции)"Анализ обращения пользователя, анализ результатов тестирования второй линии.Исправление ошибки. (Поддержка функциональности в рамках 3 линии)""Мониторинг активностей пользователей-подготовка отчетов по активности(посещаемости) ресурсовСредствами платформы"Мониторинг актуальности сроков сертификатов, лицензий, поддержка сервиса(мониторинга сроков), реагирование, информирование и консультирование заказчика по обновлению, участие в закупочной процедуре).Обновление платформы, контроль, проверкаДополнительное резервное копирование средствами платформы(контроль контентной области)Администрирование средств защиты информации на уровне прикладного ПОКонтроль неизменности конфигурации и состава технических средств и программного обеспеченияПроверка и согласование листа исполнения на доступ в системуАктуализация и согласование документации по ИБ в соответсвии с изменениями в нормативно-правовых актахАудит системы на наличие неактивных у/зАудит системы на наличие корректные ролевых группАудит системы на наличие корректного сертификата ИС, отслеживание сроков действия сертификатов соответствия на средства защиты информации, условия функционирования средств защиты информации |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | В рамках данной услуги не применяется |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | - Ведение полномочий в ИТ-системе в рамках разработанной концепции ролей и полномочий – предоставление, продление, прекращение прав доступа пользователей; - Обновление программного обеспечения ИТ-системы в объеме реализованных функциональных направлений и бизнес-функций; - Установка и обновление серверного программного обеспечения, требуемого для бесперебойного функционирования ИТ-системы в соответствии со спецификацией; - Обеспечение резервного копирования и восстановления, в случае необходимости, баз данных. - Предоставление прав доступа, присвоение соответствующих ролей в системе ведения учетных записей пользователей. |   |
|  | Настройка ИТ-системы |  | Развитие и настройка 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 Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → … |   |
|  |  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. |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,206605400 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | В рамках данной услуги не применяется |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |  0,036608000 |  |
|  | **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 |  | нет |  |
|  |