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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **CBA.115** | **Поддержка информационной системы управления персоналом предприятий ядерного оружейного комплекса Госкорпорации «Росатом»** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется поддержка пользователей системы, а также функциональная поддержка, позволяющая обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование информационной системы управления персоналом предприятий ядерного оружейного комплекса Госкорпорации «Росатом» (далее ИС УП ЯОК) в установленный период доступности. |   |
|  | **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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

  |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги**  |  |
|  | - Мониторинг агрегированной кадровой информации предприятий ЯОК на ежемесячной основе;- Мониторинг персональной кадровой информации предприятий ЯОК на ежемесячной основе;- Формирование корпоративной отчетности по управлению персоналом предприятий ЯОК ежеквартально/ежегодно. |   |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |  ТС УП ЯОК |  | Сбор данных из локальных инсталляций Типовой системы управления персоналом ЯОК (далее ТС УП ЯОК) |   |
|  |  ИАС КХД  |  | Загрузка Формы сбора данных Управления персоналом (далее ФСД УП) в Информационно-аналитическую систему «Корпоративное хранилище данных» (далее ИАС КХД), выгрузка из ИАС КХД отчетов |   |
|  |   |  |  Для настоящей услуги не применимо |   |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |   |  | Для настоящей услуги не применимо |   |
|  |   |  | Для настоящей услуги не применимо |   |
|  | **1.6. Состав услуги** |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  |  - Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей. |   |
|  | Функциональная поддержка |  | - Консультирование пользователей.- Формирование не стандартных отчетов в системе по запросам пользователей/сотрудников Управление по работе с персоналом и организационному развитию ЯОК (далее УПОР ЯОК) с учетом системных ограничений.- Решение обращений пользователей по настройке и адаптации программного обеспечения ИС УП ЯОК с целью устранения ошибок функционирования.- Настройка и адаптация программного обеспечения при изменении форматов ФСД УП и отчетов ИАС КХД.- Управление и контроль информационных потоков.- Техническое обслуживание ОС и СУБД, резервное копирование.- Актуализация документации в части сопровождения и поддержки ИС УП ЯОК. |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применимо |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применимо |   |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для настоящей услуги не применимо |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  | * ИТ-система
 |  |  |   |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом»
 |  |  |   |
|  | * Иное место
 |  | Путь: сетевая директория, выделенная Исполнителем в рамках АСЗИ «ЕИП ЯОК» |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **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. Оказание услуги осуществляется на основании обращений, направленных Заказчиком в адрес Исполнителя через Центр поддержки пользователей.1.8.4. Максимальное количество обращений пользователей, которые могут быть выполнены без нарушения SLA, определяется условиями договора с Заказчиком. |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  |  1.820000000 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применимо |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применимо |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | Для настоящей услуги не применимо |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Для настоящей услуги не применимо |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Для настоящей услуги не применимо |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Для настоящей услуги не применимо |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  | Для настоящей услуги не применимо |  |
|  |