|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **LBA.19** | **Поддержка функционирования локальной клиентской части доступа к ЕС ОГ** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить поддержку функционирования локальной клиентской части доступа к ресурсу ЕС ОГ («Единая Система Обращения Граждан») в установленной период доступности.  Услуга включает техническую поддержку устранение сбоев в работе и оказание консультаций пользователям. | | | | | | |  |
|  | **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** | | | | | | |  |
|  | 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** | | | | |  |
|  |  |  | Для настоящей 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; * Выполнение мероприятий, связанных с управлением доступом, таких как, управление учётными записями локальной клиентской части доступа к ресурсу ЕС ОГ. * Осуществление работ, связанных с обеспечением непрерывности предоставления услуги и восстановлением локальной клиентской части доступа к ЕС ОГ до исходного состояния в случае отказов и поломок. * Подготовка расписания и выполнение регламентных работ, связанных с обслуживанием локальной клиентской части доступа к ресурсу ЕС ОГ.   Исполнение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работ по услуге | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Выполнение комплекса  работ, связанных с обновлением системного программного обеспечения [[1]](#footnote-1) информационной системы в объеме реализованных функциональных направлений и бизнес-функций | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | |  |
|  | * ИТ-система |  | Путь: … → … | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → … | | | | |  |
|  | * Иное место |  | Путь: … → … | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | |  |
|  | Максимальное количество обращений пользователей, которые могут быть выполнены без нарушения SLA[[2]](#footnote-2) - Не более 2% в день от общего кол-ва обслуживаемых в рамках договора пользователей локальных информационных систем *(определяется при заключении договора на предоставления услуги)*  Заказчик перед началом оказания услуги **обязательно** должен предоставить Исполнителю:   * Копии прав на использование ПО (лицензии) * Стандарты и политики, определяющие требования пользования информационной системой * Доступ к необходимым для оказания услуги сегментам технологической сети и программному и аппаратному обеспечению * Доступ в помещения, где расположены рабочие места систем (при необходимости) * Доступ к информации, обрабатываемой в системе * Список пользователей системы с указанием:   + Название предприятия   + ФИО (Указать признак «VIP» если применимо)   + должность   + департамент/центр/подразделение   + отдел   + E-mail   + Учетная запись в службе каталога   + Информационная система   + Роль в информационной системе   + номер кабинета   + контактный телефон * Список лиц, согласующих стандартные запросы, с указанием: * Название предприятия   + ФИО   + должность   + департамент/центр/подразделение   + отдел   + E-mail   + телефон   + Удаленный доступ к информационным системам для сотрудников сопровождения и поддержки   **По запросу Исполнителя** Заказчик перед началом оказания услуги должен предоставить Исполнителю:  Копии договоров на обслуживание производителем программного обеспечения | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  |  | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |  | | | | |  |
|  | **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 | | | | |  |
|  | | | | | | | | |

1. Сервисный контракт с производителем ПО обеспечивается Заказчиком [↑](#footnote-ref-1)
2. Заявки сверх установленного лимита принимаются без гарантии соблюдения временных параметров SLA [↑](#footnote-ref-2)