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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **WEB.49** | **Поддержка функционирования информационной системы «Цифровой ассистент»** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется поддержка функционала системы «Цифровой ассистент» в установленный период доступности, а также своевременная поддержка пользователей организаций периметра проекта. |   |
|  | **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)

Х Другой способ: мобильное приложение.   |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги**  |  |
|  | 1. Предоставление информации об остатке отпуска
2. Создание заявки на отпуск
3. Создание заявки на командировку
4. Заказ справки 2 НДФЛ
5. Заказ справки для визы
6. Заказ копии трудовой книжки
7. Предоставление информации о заявках на обслуживание
8. Сброс пароля корпоративной учетной записи (домен GK)
9. Предоставление информации из Базы знаний
 |   |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |  СЦУД |  | Управление привилегиями доступом пользователей  в системе «Сеть профессиональных сообществ»; Получение кода организации сотрудника. |   |
|  |  ИС УК  |  | Предоставление пользовательского интерфейса для взаимодействия с системой. |   |
|  |  ИС НСИ |  | Получение данных по контрагентам. |   |
|  | СУ ИТ |  | Заказ справки на визу;Заказ справки 2-НДФЛ; Заказ копии трудовой книжки»;Отображение статуса по заявкам. |  |
|  | ИАСУП |  | Получение информации об остатке отпуска;Заявления на отпуск;Заявки на командировку;Заявка на бронирование;Подтверждение подписи файла заявки пользователем с помощью облачной подписи. |  |
|  | **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 |  | - 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; - Подготовка и тестирование обновлений ИТ-системы; - Подготовка учебных материалов и статей знаний по часто задаваемым вопросам и публикация их для общего доступа;- Консультации в части подключения и авторизации в системе; - Первичное согласование листов исполнения. |   |
|  | 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 |  | Используется инфраструктура ЗКО (защищенное корпоративное облако). |   |
|  | Развитие и адаптация ИТ-системы |  | Развитие и адаптация 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 |  | 0,000541600 |  |
|  |  |  |
|  | Интеграция |  | 0,000005600 |  |
|  |  |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | 0,000070000 |  |
|  |  |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 15,55 |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 31 |  |
|  | 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 |  |
|  |