|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **LBA.61** | **Поддержка функционирования локальных информационных систем** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | Услуга обеспечивает поддержку локальных информационных систем в объеме реализованных функциональных направлений и бизнес-функции Заказчика | | | | | | |  |
|  | **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 перечень поддерживаемых локальных ИТ-систем перечислен в Приложении 1.*.* | | | | | | |  |
|  | **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 |  | * Выполнение работ по стандартным запросам; * Выполнение мероприятий, связанных с управлением доступом, таких как, управление учётными записями, управление паролями, управление ролями и полномочиями в системе на основании согласованных и направленных в адрес Исполнителя листов исполнения (ЛИ); * Выполнение работ в рамках сопровождения текущих настроек системы; * Осуществление работ, связанных с обеспечением непрерывности предоставления услуги и восстановлением исходного  состояния системы в случае отказов и поломок информационной системы; * Подготовка расписания и выполнение регламентных работ, связанных с обслуживанием информационной системы; * Осуществления мониторинга доступности информационной системы для своевременного предотвращения и решения инцидентов: * Исполнение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работ по услуге; * Подготовка учебных материалов и статей знаний по часто задаваемым вопросам и публикация их для общего доступа; * Консультирование пользователей информационной системы в объеме реализованных функциональных направлений и бизнес-функций по вопросам технического сопровождения | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | * Выполнение комплекса  работ, связанных с обновлением программного обеспечения [[1]](#footnote-1) информационной системы в объеме реализованных функциональных направлений и бизнес-функций, в том числе обновление информационно-справочных баз данных систем Заказчика | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | |  |
|  | * ИТ-система |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | * Иное место |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **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; * Имеющуюся документацию по локальным системам, а также акты ввода локальных систем в промышленную эксплуатацию (при наличии); * 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 |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Для данной 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)