|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **CBA.104** | **Поддержка функционирования системы сводной отчетности АО "Концерн Росэнергоатом" в части управления полномочиями и мониторинга производительности** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование автоматизированной системы сводной отчетности (ССО) в установленный 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)** | | | | | | |  |
|  |  «Толстый клиент» на АРМ пользователя (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется) | | | | | | |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги** | | | | | | |  |
|  | - Мониторинг доступности системы сводной отчетности(ССО)  - Присвоение полномочий, разблокировка пользователей по листам исполнения | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  |  | | | | |  |
|  |  |  |  | | | | |  |
|  |  |  |  | | | | |  |
|  | 1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | Группа процессов | | | | |  |
|  |  |  |  | | | | |  |
|  | 1.6. Состав услуги | | | | | | |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | - Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей;  - Работы по присвоению ролей/полномочий согласно листам исполнения. | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | - Диагностика и устранение возникающих инцидентов и проблем в рамках поступающих обращений по сбросу пароля. | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Не применимо | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | - Предоставление, прекращение прав доступа пользователей;  - Мониторинг доступности и производительности системы - | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Не применимо | | | | |  |
|  | 1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации: | | | | | | |  |
|  |  ИТ-система |  | Путь: SBWP → Общие папки → ССО | | | | |  |
|  |  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 |  | 0,005011000 | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |  | | | | |  |
|  | 1.10. Дополнительные параметры оказания услуги | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 15,55 часов | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 28 дней | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | 0,5 часа | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | 24 часа | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Не применимо | | | | |  |
|  | | | | | | | | |