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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **WEB.39** | **Поддержка функционирования информационной системы «Мобильное дистанционное обучение»** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить стабильное функционирование информационной системы (ИС) мобильного дистанционного обучения (Рекорд mobile) в объеме реализованной функциональности в установленной период доступности, а также своевременную поддержку пользователей  |   |
|  | **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**  |  |
|  |  Процесс электронного обучения «Управление обучением» группы процессов «Управление персоналом») Госкорпорации «Росатом» и её организаций |   |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |  РЕКОРД |  | - Список сотрудников предприятия- Каталог курсов- Назначение на курс- Результаты и прогресс прохождения курса- Сравнение материалов курсов |   |
|  | **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 Госкорпорации «Росатом». |   |
|  | Функциональная поддержка |  | - Диагностика и устранение возникающих инцидентов и проблем в рамках поступающих обращений; - Консультирование пользователей по работе в ИС в объеме реализованной функциональности;- Предоставление прав доступа, присвоение соответствующих ролей в системе, ведение матрицы ролей и полномочий, консультации пользователей по ролям; - Тестирование обновлений ИС; - Подготовка статей знаний по часто задаваемым вопросам и публикация их для общего доступа;- Консультации в части подключения и авторизации в системе. |   |
|  | 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 |  | - Ведение полномочий в ИС в рамках разработанной концепции ролей и полномочий – предоставление, продление, прекращение прав доступа пользователей; - Обновление программного обеспечения ИС в объеме реализованных функциональных направлений и бизнес-функций; - Установка и обновление серверного программного обеспечения, требуемого для бесперебойного функционирования ИС в соответствии со спецификацией; - Обеспечение резервного копирования и восстановления, в случае необходимости, баз данных. |   |
|  | Развитие и адаптация ИТ-системы |  | Развитие и адаптация ИС 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: … → S:\Ресурсы подразделений\Дирекция по управлению программами ЯЭК\Управление прикладных систем\Отдел портальных и интернет-систем\Проекты\D-HC1-1 Мобильное дистанционное обучение |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | 1.8.1 В рамках данной услуги не оказывается техническая поддержка и консультации по работе в информационной системе «РЕКОРД» (системы Управление карьерой и преемственностью) |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,000054100 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | 0,000000300 |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |  0,000003400 |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 15,55 ч |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 31 день |  |
|  | 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 |  | нет |  |
|  |