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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **WEB.29** | **Поддержка функционирования информационной системы «Портал программы TCM NC»** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс мероприятий, позволяющий обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование ИС «Портал программы TCM NC» в установленной 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)** |  |
|  |  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**  |  |
|  |  Централизованное хранилище внутри проектной документации и программы TCM NC; Внутри проектный документооборот – совместная разработка и рецензирование проектов документов по проекту и Программе в целом; Процесс предварительного согласования документации при размещении ее на Портале, с возможностью автоматического формирования списка визирующих лиц; Процесс управления и контроля изменениями, возникающими в ходе выполнения Программы или проекта; Управление совещаниями по Программе и поддержки управления поручениями участникам Программы; Управление оперативными поручениями (задачами), сформированными по результатам поручений по совещаниям, для участников Программы, не являющихся работниками отраслевых организаций (внешних участников); Процесс управления рисками программы TCM NC; Процесс управления требованиями программы TCM NC; Процесс внутри-проектных коммуникаций: публикация новостей, форум. Процесс записи пользователей на обучение. |   |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |    |  | Для данной услуги не применяется |   |
|  | **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; Консультации в части подключения и авторизации в системе; Первичное согласование листов исполнения. |   |
|  | 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; Ведение матрицы ролей и полномочий, консультации пользователей по ролям; Изменение прав доступа к объектам по заявкам пользователей;  Подготовка учебных материалов и статей знаний по часто задаваемым вопросам, и публикация их для общего доступа. Работы по информационному наполнению ресурсов в установленной период доступности, в объеме реализованных бизнес-процессов Заказчика. |   |
|  | 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 |  | Для данной услуги не применяется |   |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Развитие и модификация ИТ-системы в части реализации нового функционала в рамках настоящей услуги не осуществляется. |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  |  ИТ-система |  | Путь: Главная страница → раздел «Справка» |   |
|  |  Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: Не предусмотрено |   |
|  |  Иное место |  | Путь: Не предусмотрено |  |
|  |  |  |
|  |   |  |   |
|  | **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.1.8.3. В рамках настоящей услуги оказывается поддержка пользователей информационной системы «Портал программы TCM NC» в части подсистем:  Программа TCM NC Проекта строительства павильона атомной энергии на ВДНХ.1.8.4. В рамках настоящей услуги, представители Заказчика, в соответствии с предоставленными полномочиями, имеют право вносить изменения в базовые пользовательские настройки информационной системы: изменение прав доступа, создание списков и пр. без согласования с Исполнителем, но с обязательным его уведомлением. При этом, в границах созданной Заказчиком новой функциональности информационной системы, услуги Исполнителя по функциональной поддержке не оказываются. |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  |  0,690000000 |  |
|  | 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 |  | 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 |  |
|  |