

**Предисловие**

1 РАЗРАБОТАН ЗАО «Банковско-финансовая телесеть».

2 КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ Настоящий документ содержит каталог услуг, оказываемых подразделениям Национального банка Республики Беларусь, подключенных к системе управления обращениями АС КСУИРИИ (далее – Каталог услуг).

Содержание

[1 Сокращения 5](#_Toc122527503)

[2 Общие положения 7](#_Toc122527504)

[3 Область применения 9](#_Toc122527505)

[4 Условия и ограничения 9](#_Toc122527506)

[5 Перечень услуг 10](#_Toc122527507)

[**5.1 Технические услуги** 10](#_Toc122527508)

[**5.2 Услуги приложений** 10](#_Toc122527509)

[AS.46 13](#_Toc122527510)

[**5.3 Услуги бизнес-процессов** 13](#_Toc122527511)

[6 Описание услуг 14](#_Toc122527512)

[6.1 TS.01 Ремонт (восстановление) СКС 14](#_Toc122527513)

[**6.2 TS.02. Персональный компьютер** 15](#_Toc122527514)

[6.3 TS.03 Инфраструктура виртуальных рабочих столов (VDI) 19](#_Toc122527515)

[**6.4 TS.04 Active Directory** 21](#_Toc122527516)

[**6.5 TS.05 Сервис офисная печать** 23](#_Toc122527517)

[**6.6 TS.06 ТО и ремонт СВТ** 25](#_Toc122527518)

[6.7 TS.07 Персональный компьютер: 2 линия поддержки 28](#_Toc122527519)

[6.8 TS.08 IaaS (предоставление серверной программно-технической инфраструктуры) 30](#_Toc122527520)

[6.9 TS.09 КСПД Информационная безопасность 32](#_Toc122527521)

[6.10 TS.10 КСПД ЛВС 34](#_Toc122527522)

[6.11 TS.11 Сопровождение виртуальной инфраструктуры порталов НБ РБ 37](#_Toc122527523)

[6.12 TS.12 GPRS (Услуга передачи данных с использованием GPRS) 39](#_Toc122527524)

[**6.13 TS.13 Передача данных с использованием СПД ЗАО БФТ** 42](#_Toc122527525)

[6.14 AS.01 Корпоративный портал 44](#_Toc122527526)

[**6.15 AS.02 Объявления на корпоративном портале** 45](#_Toc122527527)

[**6.16 AS.03. АИС МВЭД** 46](#_Toc122527528)

[**6.17 AS.04 Электронная почта** 48](#_Toc122527529)

[**6.18 AS.05 АС РЦБ** 50](#_Toc122527530)

[**6.19 AS.06 АС КСУИРИИ** 53](#_Toc122527531)

[**6.20 AS.07 ПК «Лимиты»** 55](#_Toc122527532)

[**6.21 AS.08 АБС УОР** 57](#_Toc122527533)

[**6.22 AS.09 ПК «SC Аналитика»** 60](#_Toc122527534)

[**6.23 AS.10 АС «Мониторинг предприятий Республики Беларусь»** 62](#_Toc122527535)

[**6.24 AS.11 АС ОДН** 63](#_Toc122527536)

[**6.25 AS.12 ДИС** 66](#_Toc122527537)

[**6.26 AS.13 ПК «Кредиты физлицам»** 67](#_Toc122527538)

[**6.27 AS.14 ПК «Ведение анкет клиентов Национального банка»** 69](#_Toc122527539)

[**6.28 AS.15 ПК «Оформление и учет сделок с иностранной валютой» (ПК «Сделки»)** 70](#_Toc122527540)

[**6.29 AS.16 ПК «Ведение учета спецформуляров регистрации финансовых операций, подлежащих особому контролю»** 73](#_Toc122527541)

[**6.30 AS.17 Подсистема Учет ценностей** 75](#_Toc122527542)

[**6.31 AS.18 ПП «ГЕДЫМИН»** 78](#_Toc122527543)

[**6.32 AS.19 Сопровождение ПК «Сервер оплаты услуг»** 79](#_Toc122527544)

[**6.33 AS.20 Реестр лизинговых организаций** 80](#_Toc122527545)

[**6.34 AS.21 Автоматизированная система административно-хозяйственной деятельности Национального банка Республики Беларусь (АС АХД НБ РБ)** 83](#_Toc122527546)

[**6.35 AS.22 Реестр микрофинансовых организаций** 86](#_Toc122527547)

[**6.36 AS.23 Реестр форекс-компаний** 89](#_Toc122527548)

[**6.37 AS.24 Реестр юридических лиц, осуществляющих учет векселей** 92](#_Toc122527549)

[6.38 AS.25 ОТЧЕТНОСТЬ АС СОБО ПАОБО 95](#_Toc122527550)

[6.39 AS.26 СКС ЦХ (Стеллажно-контейнерная система Центрального хранилища) 98](#_Toc122527551)

[**6.40 AS.27 ПК «Проценты и Комиссии»** 101](#_Toc122527552)

[**6.41 AS.28 ПК СБО (Сводная бухгалтерская отчетность)** 103](#_Toc122527553)

[6.42 AS.29 ИАС (Business Object) 105](#_Toc122527554)

[6.43 AS.30 АПКД SWIFT 108](#_Toc122527555)

[6.44 AS.31 Техническая поддержка интернет-сайта НБ РБ 110](#_Toc122527556)

[6.45 AS.32 ПО УВИ (Управление валютными интервенциями) 112](#_Toc122527557)

[6.46 AS.33 ПК ФОР (Фонд обязательных резервов) 113](#_Toc122527558)

[6.47 AS.34 Автоматизированная информационная система управления бюджетом Национального банка Республики Беларусь 114](#_Toc122527559)

[6.48 AS.35 ПП Business Studio 117](#_Toc122527560)

[6.49 AS.36 Поддержка ПО Автоматизированной системы управления доступом к ресурсам информационной системы НБ 119](#_Toc122527561)

[6.50 AS.37 Сопровождение ПО Конструктор талантов 121](#_Toc122527562)

[6.51 AS.38 ЕИС КВП ПРБ 124](#_Toc122527563)

[6.52 AS.39 Контакт-центр 126](#_Toc122527564)

[6.53 AS.40 УЗИ - внешний сетевой доступ 127](#_Toc122527565)

[**6.54 AS.41 «Кредитный регистр (АИС КР)»** 128](#_Toc122527566)

[**6.55 AS.42 Программный модуль «Банковский надзор»** 130](#_Toc122527567)

[**6.56 AS.43 Сопровождение Единого Интернет-портала финансовой грамотности населения** www.fingramota.by 133](#_Toc122527568)

[6.57 AS.44 Услуга системы электронного документооборота рынка ценных бумаг (СЭД РЦБ) в группе Доменов RD, CD, NB, в соответствии с организационно-техническими требованиями по доставке электронного документа с использованием системы. 135](#_Toc122527569)

[**6.58 AS.45 Сопровождение ПО АС ОДН** 137](#_Toc122527570)

[6.59 AS.46 АИС ВМ 139](#_Toc122527571)

[6.6 AS.47 ПО ДБ 141](#_Toc122527572)

[**6.7 BS.01 Хозяйственное обеспечение** 143](#_Toc122527573)

[**6.8 BS.02 Электрика, сантехника, вентиляция** 146](#_Toc122527574)

[6.9 BS.03 Телефония 149](#_Toc122527575)

# Сокращения

*Заказчик:*

* + 1. **НБ РБ** – Национальный банк Республики Беларусь;

*Подразделения заказчика:*

* + 1. **ГУ** – Главное управление;
    2. **ГУА** – Главное управление аудита;
    3. **ГУИТ** – Главное управление информационных технологий;
    4. **ГУВФМ** – Главное управление валютно-финансового мониторинга;
    5. **ГУБУиО** – Главное управление бухгалтерского учета и отчетности;
    6. **РЦ** – Расчетный центр;
    7. **ЦА** – Центральный аппарат;
    8. **ЦХ** – Центральное хранилище.

*Автоматизированные системы и иное:*

* + 1. **АС** – автоматизированная система;
    2. **АБС УОР** – автоматизированная банковская система «Учетно-операционные работы»;
    3. **АИС МВЭД** – автоматизированная информационная система «Мониторинг внешнеэкономической деятельности»;
    4. **АС КСУИРИИ** – автоматизированная система «Корпоративная система управления информационными ресурсами и инфраструктурой»;
    5. **АС РЦБ** – автоматизированная система «Рынок ценных бумаг»;
    6. **ДЗ** – докладная записка;
    7. **ДИС** – документальная информационная система;
    8. **ИТ** – информационные технологии;
    9. **ПК** – персональный компьютер;
    10. **ПК Лимиты** – программный комплекс «Расчет величин свободных лимитов банков-контрагентов для уменьшения рисков неисполнения контрагентами своих обязательств»;
    11. **ПО** – программное обеспечение;
    12. **ЛВС** – локальная вычислительная сеть;
    13. **ПК «Кредиты физ лицам»** – программный комплекс «Кредиты физическим лицам»;
    14. **ПК СБО –** программный комплекс «Сводная бухгалтерская отчетность»;
    15. **СВТ** – средство вычислительной техники;
    16. **ТО** – техническое обслуживание;
    17. **ФИО** – Фамилия Имя Отчество;
    18. **SLA** – Service Level Agreement - соглашение об уровне сервиса;
    19. **VDI** – VDI (Virtual Desktop Infrastructure) – инфраструктура виртуальных рабочих столов;
    20. **ОИБ –** Оборудование информационной безопасности;
    21. **КСПД –** Корпоративная сеть передачи данных;
    22. **ИАС –** Информационно-аналитическая система;
    23. **АПКД SWIFT ­–** Абонентский пункт коллективного доступа SWIFT;
    24. **ФОР –** Фонд обязательных резервов;
    25. **УВИ –** Управление валютными интервенциями;
    26. **АС УД –** Автоматизированная система управления доступом;
    27. **КТ –** Конструктор талантов.

# Общие положения

2.1 Каталог услуг документирует услуги, предоставляемые подразделениям Центрального аппарата Национального банка Республики Беларусь.

2.2 Каталог услуг является важной основой для управления уровнем предоставления услуг/уровнем обслуживания на основе разработки и согласования целей услуг в соглашениях об уровне сервиса (SLA - Service Level Agreement), а затем мониторинг и анализ фактических показателей уровней предоставления услуг.

2.3 Применение данного подхода позволит поддерживать и постепенно улучшать качество услуг.

2.4 В процессе управления уровнем предоставления услуг предполагается следование следующим принципам:

* услуги соответствуют требованиям к уровню их предоставления;
* обе стороны соглашения имеют более четкое представление о ролях и обязательствах - таким образом, избегая потенциальных недоразумений или упущений;
* определены конкретные параметры услуг, которые можно измерять, контролировать с целью достижения качественного результата, составлять отчет на их основании;
* услуги сфокусированы на тех областях, которые являются ключевыми для обеспечения деятельности Национального банка Республики Беларусь;
* поставщики и потребители услуг имеют ясное и последовательное ожидание требуемого уровня сервиса (т. е. каждый понимает и соглашается с тем, что представляет собой инцидент и у каждого есть последовательное понимание процесса его закрытия и нормативного срока, отведенного для этого);
* мониторинг услуг позволяет выявлять слабые зоны, чтобы можно было предпринять корректирующие действия, что улучшает качество обслуживания в дальнейшем;
* мониторинг услуг также показывает, когда клиент или пользовательские действия вызывают ошибку, и, таким образом, определяет, где можно повысить эффективность работы и / или усовершенствовать услугу;
* управление услугами лежит в основе управления поставщиками услуг, в том числе в тех случаях, когда услуги передаются на аутсорсинг;
* управление услугами является ключевой частью управления отношениями с третьей стороной, в иных случаях мониторинг услуг позволяет обеспечить эффективность поставщиков (внутренних и внешних).

# Область применения

3.1 Каталог услуг включает услуги, которые в настоящее время предоставляются в Национальном банке Республики Беларусь.

3.2 При постоянном совершенствовании Каталог услуг будет описывать параметры услуг, спецификацию их пользователей и тех, кто несет ответственность за оказание и сопровождение каждой услуги.

3.3 Данный каталог отражает перечень и состав услуг, предоставляемых на момент разработки и предполагает его изменение в зависимости от прекращения предоставления услуг либо начала предоставления новых услуг.

# Условия и ограничения

4.1 Обязательства уровня сервиса предполагают нагрузку, соответствующую типичной средней нагрузке за предыдущий месячный интервал и не учитывают чрезвычайные события, такие как, например, создание новых подразделений.

4.2 Описанные в данном каталоге услуги предполагают ответственное отношение потребителей услуг, а именно:

* знание и понимание основных условий предоставления услуг;
* соблюдение ограничений, описанных поставщиками услуг;
* ответственное отношение к приоритезации обращений;
* оперативное предоставление поставщикам услуг всех дополнительных сведений, необходимых для качественного оказания услуг.

# Перечень услуг

В данный каталог включены следующие услуги:

* 1. **Технические услуги**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование** |
| TS.01 | Ремонт (восстановление) СКС |
| TS.02 | Персональный компьютер |
| TS.03 | Инфраструктура виртуальных машин |
| TS.04 | ActiveDirectory |
| TS.05 | Сервис офисная печать |
| TS.06 | ТО и ремонт СВТ |
| TS.07 | Персональный компьютер: 2 линия поддержки |
| TS.08 | IaaS (предоставление серверной программно-технической инфраструктуры) |
| TS.09 | КСПД Информационная безопасность |
| TS.10 | КСПД ЛВС |
| TS.11 | Сопровождение виртуальной инфраструктуры порталов НБ РБ |
| TS.12 | Услуга передачи данных с использованием GPRS |
| TS.13 | Передача данных с использованием СПД ЗАО БФТ |

* 1. **Услуги приложений**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование** |
| AS.01 | Корпоративный портал |
| AS.02 | Объявления на корпоративном портале |
| AS.03 | АИС МВЭД |
| AS.04 | Электронная почта |
| AS.05 | АС РЦБ |
| AS.06 | АС КСУИРИИ |
| AS.07 | ПК Лимиты |
| AS.08 | АБС УОР |
| AS.09 | ПК «SC Аналитика» |
| AS.10 | АС «Мониторинг предприятий Республики Беларусь» |
| AS.11 | АС ОДН |
| AS.12 | ДИС |
| AS.13 | ПК «Кредиты физ лицам» |
| AS.14 | ПК «Ведение анкет клиентов Национального банка» |
| AS.15 | ПК «Сделки» |
| AS.16 | ПК «Ведение учета спецформуляров регистрации финансовых операций, подлежащих особому контролю» |
| AS.17 | Подсистема Учет ценностей |
| AS.18 | ПП «Гедымин» |
| AS.19 | ПК «Сервер оплаты услуг» |
| AS.20 | Реестр лизинговых организаций |
| AS.21 | Автоматизированная система административно-хозяйственной деятельности Национального банка Республики Беларусь |
| AS.22 | Реестр микрофинансовых организаций |
| AS.23 | Реестр форекс-компаний |
| AS.24 | Реестр юридических лиц, осуществляющих учет векселей |
| AS.25 | АС СОБО ПАОБО |
| AS.26 | СКС ЦХ (Стеллажно-контейнерная система Центрального хранилища) |
| AS.27 | ПК Проценты и Комиссии |
| AS.28 | ПК СБО |
| AS.29 | ИАС (Business Object) |
| AS.30 | АПКД SWIFT |
| AS.31 | Техническая поддержка интернет-сайта НБ РБ |
| AS.32 | ПО УВИ |
| AS.33 | ПК ФОР |
| AS.34 | Автоматизированная информационная система управления бюджетом Национального банка Республики Беларусь |
| AS.35 | ПП Business Studio |
| AS.36 | ПО АС УД |
| AS.37 | ПО Конструктор талантов |
| AS.38 | ЕИС КВП ПРБ |
| AS.39 | Контакт-центр |
| AS.40 | УЗИ – внешний сетевой доступ |
| AS.41 | «Кредитный регистр (АИС КР)» |
| AS.42 | Программный модуль «Банковский надзор» |
| AS.43 | Сопровождение Единого Интернет-портала финансовой грамотности населения www.fingramota.by |
| AS.44 | Услуга системы электронного документооборота рынка ценных бумаг (СЭД РЦБ) в группе Доменов RD, CD, NB, в соответствии с организационно-техническими требованиями по доставке электронного документа с использованием системы |
| AS.45 | Сопровождение ПО АС ОДН |
| AS.46 | Услуги по технической поддержке в рамках сопровождения автоматизированной информационной системы валютного мониторинга |

* 1. **Услуги бизнес-процессов**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование** |
| BS.01 | Хозяйственное обеспечение |
| BS.02 | Электрика, сантехника, вентиляция |
| BS.03 | Телефония |

# Описание услуг

* 1. TS.01 Ремонт (восстановление) СКС

УСЛУГИ ПО РЕМОНТУ (ВОССТАНОВЛЕНИЮ) СКС

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | ЗАО «Банковско-финансовая телесеть» |
| **Менеджер Услуги** | Пашкевич И.О.  Сафронов В.А. |
| **Администратор (ы) услуги** | Журавский Д.К. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.TS.01.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Пашкевич И.О.

* + 1. **Зависимость**

Услуга зависимостей не имеет.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **TS.01.01 Ремонт (восстановление) СКС.**

Описание:

Выполнение работ по ремонту (восстановлению) СКС.

Условия выполнения:

* получение заявки от сотрудника НБРБ,
* наличие материалов, инструментов.
  1. **TS.02. Персональный компьютер**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ПЕРСОНАЛЬНЫХ КОПЬЮТЕРОВ И ТОНКИХ КЛИЕНТОВ, УСТАНОВЛЕННЫХ НА РАБОЧИХ МЕСТАХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | ЗАО «Банковско-финансовая телесеть» |
| **Менеджер Услуги** | Твердовский К.И. |
| **Администратор (ы) услуги** | Малышев Э.Л., Романьков И.И., Расолько И. А., Подлуцкий И.К., Наранович Д.И., Жилянин Л.С., Ложников Д.С. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.TS.02.

Услуга обеспечивается в рабочие часы НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги: Твердовский К.И. (ЗАО БФТ).

* + 1. **Зависимость**

Услуга зависимостей не имеет.

* + 1. **Суб-услуги**
       1. **TS.02.01 Подготовка ПК к эксплуатации**

Описание:

Подготовка ПК к эксплуатации: установка системного ПО, установка офисного ПО, установка прикладного ПО, подключение к ЛВС, подключение периферийного оборудования, установка драйверов.

Условия выполнения:

* оборудование предоставлено;
* передан перечень необходимого ПО;
* дистрибутивы и лицензии доступны для установки.
  + - 1. **TS.02.02 Настройка программного обеспечения.**

Описание:

* общая настройка ПО;
* настройка ПО под требования пользователя;
* настройка сетевых параметров;
* настройка параметров терминальных соединений для доступа к ИС;
* настройка периферийного оборудования;
* обеспечение настройки и корректировки работы ПО;
* диагностика и перевод заявки соответствующей группе поддержки при необходимости.

Условия выполнения:

* получена заявка пользователя;
* дистрибутивы и лицензии доступны для установки;
* доступны: руководство пользователя, руководство администратора приложения.
  + - 1. **TS.02.03 Контроль технического состояния ПК**

Описание:

* внешний осмотр (оценка состояния);
* проверка надежности подключения интерфейсных кабелей;
* проверка работоспособности (тестирование);
* тестирование периферийных устройств;
* тестирование ПК в ЛВС;
* выявление отказов;
* определение пригодности к дальнейшей эксплуатации;
* перевод заявки в очередь ТО и ремонт СВТ при необходимости.

Условия выполнения:

* получена заявка пользователя;
* указано место размещения ПК.
  + - 1. **TS.02.04 Регистрация обращения пользователя**

Описание:

* прием, регистрация, категоризация обращений, поступающих по телефону, e-mail, средствами АС КСУИРИИ;
* первоначальная оценка обращения;
* классификация обращения;
* перенаправление (эскалация) обращения соответствующей группе поддержки.

Условия выполнения:

Переданы: ФИО инициатора, размещение, контактные данные.

* + - 1. **TS.02.05 Выполнение запросов на обслуживание (удаленно)**

Описание:

Удаленное подключение, разрешение обращения либо перенаправление (эскалация) обращения соответствующей группе поддержки.

Условия выполнения:

* переданы: ФИО инициатора, размещение, контактные данные;
* пользователь санкционировал удаленный доступ.
  + - 1. **TS.02.06 Выполнение запросов на обслуживание**

Описание:

Разрешение обращения либо перенаправление (эскалация) обращения соответствующей группе поддержки.

Условия выполнения:

* переданы: ФИО инициатора, размещение, контактные данные;
* пользователь предоставил доступ к ПК.
  + - 1. **TS.02.07 Консультации пользователей**

Описание:

Консультация по вопросам технической эксплуатации ПО клиентского рабочего места (в режиме «горячей линии» по телефону) либо на рабочем месте Пользователя.

Условия выполнения:

- переданы: ФИО инициатора, размещение, контактные данные.

-Вопрос в компетенции поставщика услуги.

* + - 1. **TS.02.08 Настройка профиля сотрудника**

Описание:

Настройка профиля сотрудника (в случае необходимости перенос профиля и данных сотрудника из его предыдущего рабочего места).

Условия выполнения:

* переданы: ФИО инициатора, размещение, контактные данные.
* пользователь предоставил доступ к ПК и данным для перемещения.
  1. TS.03 Инфраструктура виртуальных рабочих столов (VDI)

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ИНФРАСТРУКТУРЫ ВИРТУАЛЬНЫХ РАБОЧИХ СТОЛОВ (VDI)

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Управление развития ИТ-архитектуры |
| **Менеджер Услуги** | Рябчун И.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Рябчун И.В., Кутько М.А., Слепич В.Ю. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ и при необходимости сотрудникам сторонних организаций.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.TS.03.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Рябчун И.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **TS.03.01 Создание и настройка виртуальной машины для пользователя. Предоставление доступа. Изменение параметров виртуальной машины.**

Описание:

Создание Пользователю виртуальной машины с базовыми стандартными настройками. Предоставление доступа к данной машине пользователю. Изменение параметров виртуальной машины.

Условия выполнения:

* получение заявки Пользователя;
* имеются свободные мощности.
  1. **TS.04 Active Directory**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ИНФРАСТРУКТУРЫ ACTIVE DIRECTORY

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Управление развития ИТ-архитектуры |
| **Менеджер Услуги** | Рябчун И.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Рябчун И.В., Кутько М.А., Слепич В.Ю. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ и при необходимости сотрудникам сторонних организаций.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.TS.04.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Рябчун И.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **TS.04.01 Создание, изменение, блокировка, удаление учетной записи пользователя. Создание, изменение, удаление групп доступа**

Описание:

Обработка заявок на операции с учетными записями Пользователей и группами доступа.

Условия выполнения:

* принятие на работу нового сотрудника;
* выход сотрудника из декрета;
* получена Заявка Пользователя.
  + - 1. **TS.04.02 Создание, изменение, удаление групповой политики**

Описание:

Обработка заявок на операции с групповыми политиками Active Directory.

Условия выполнения:

Получение заявки Пользователя либо Управления безопасности.

* 1. **TS.05 Сервис офисная печать**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ СЕРВИСА ОФИСНАЯ ПЕЧАТЬ

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | ЗАО "Банковско-финансовая телесеть" |
| **Менеджер Услуги** | Твердовский К.И. (ЗАО БФТ), Скиданов В.А. (НБ РБ) |
| **Администратор (ы) услуги** | Малышев Э.Л., Романьков И.И., Расолько И.А., Подлуцкий И.К., Наранович Д.И., Жилянин Л.С., Назаров П.В., Ложников Д.С. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.TS.05.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги: Твердовский К.И., Скиданов В.А.

* + 1. **Зависимость**

Услуга зависимостей не имеет.

* + 1. **Суб-услуги**
       1. **TS.05.01 Организация рабочего места (перенос, подключение).**

Описание:

Организация рабочего места, перенос, подключение устройств печати и сканирования.

Условия выполнения:

* при наличии заявки пользователя;

- перенос согласован с Службой информационного технического обеспечения.

* + - 1. **TS.05.02 Настройки устройств печати и сканирования.**

Описание:

Осуществление настройки устройств печати и сканирования. Установка драйверов принтера / МФУ. Консультация пользователей по вопросам работы устройств печати и сканирования.

Условия выполнения:

- при наличии заявки пользователя.

* + - 1. **TS.05.03 Замена картриджей в принтерах и МФУ.**

Описание:

Осуществление замен картриджей, расходных материалов в принтерах и МФУ.

Условия выполнения:

- при наличии заявки пользователя.

* + - 1. **TS.05.04 Ремонт принтера**

Описание:

Осуществление ремонт принтера (с предоставление подменного фонда).

Условия выполнения:

* получена заявка пользователя;
* согласован с Службой информационного технического обеспечения.
  1. **TS.06 ТО и ремонт СВТ**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ТО И РЕМОНТ СВТ

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба информационного технического обеспечения |
| **Менеджер Услуги** | Твердовский К.И. (ЗАО БФТ), Скиданов В.А. (НБ РБ) |
| **Администратор (ы) услуги** | Малышев Э.Л., Романьков И.И., Расолько И.А., Подлуцкий И.К., Наранович Д.И., Жилянин Л.С., Назаров П.В., Ложников Д.С. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.TS.06.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги: Скиданов В.А.

* + 1. **Зависимость**

Услуга зависимостей не имеет.

* + 1. **Суб-услуги**
       1. **TS.06.01 Организация рабочего места (Перенос, подключение)**

Описание:

Осуществление переноса и/или подключение СВТ в пределах здания (ПЭВМ, ноутбуки, матричные, струйные принтера, источники бесперебойного питания).

Условия выполнения:

* при наличии заявки пользователя;
* при наличии мебели (стола) в кабинете;
* при наличии свободной сетевой розетки (RJ-45) в кабинете;
* при наличии свободной розетки электропитания в кабинете.
  + - 1. **TS.06.02 Модернизация СВТ.**

Описание:

Осуществление модернизации СВТ (ПЭВМ, ноутбуки, матричные, струйные принтера, источники бесперебойного питания).

Условия выполнения:

* при наличии заявки пользователя;
* Согласование со Службой информационного технического обеспечения Национального банка.
  + - 1. **TS.06.03 Замена картриджей в принтерах и МФУ (матричные, струйные).**

Описание:

Осуществление замен картриджей в принтерах и МФУ (матричные, струйные).

Условия выполнения:

* при наличии заявки пользователя.
  + - 1. **TS.06.04 Ремонт СВТ.**

Описание:

Осуществление ремонта СВТ (с предоставление подменного фонда).

Условия выполнения:

* при наличии заявки пользователя;
* согласовано со Службой информационного технического обеспечения Национального банка;
* предоставление подменного фонда Службой информационного технического обеспечения Национального банка;
  + - 1. **TS.06.05 Техническое обслуживание СВТ. Диагностика и экспертиза технического состояния СВТ.**

Описание:

Осуществление диагностики и экспертизы технического состояния СВТ.

Условия выполнения:

* при наличии заявки пользователя.
  1. TS.07 Персональный компьютер: 2 линия поддержки

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ПЕРСОНАЛЬНЫХ КОПЬЮТЕРОВ И ТОНКИХ КЛИЕНТОВ

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Управление развития ИТ-архитектуры |
| **Менеджер Услуги** | Рябчун И.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Рябчун И.В., Куприянов П.О., Кутько М.А., Слепич В.Ю. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.TS.07.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Рябчун И.В.

* + 1. **Зависимость**

Услуга зависимостей не имеет.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **TS.07.01 2 линия поддержки пользователей.**

Описание:

Услуга предоставляется в случаях, когда обращение связано с оказанием услуг, не предусмотренных Соглашением 1 линии поддержки (ремонт оборудования, сопровождение программного обеспечения и др.), либо, когда оказываемые услуги требуют привлечения дополнительных ресурсов, предоставляемых Заказчиком.

Условия выполнения:

- при наличии заявки пользователя.

* 1. TS.08 IaaS (предоставление серверной программно-технической инфраструктуры)

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ СЕРВЕРНОЙ ПРОГРАММНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | ОАО "БМРЦ" Департамент ИТ, управление администрирования вычислительной инфраструктуры |
| **Менеджер Услуги** | Дагоцкий Д.А. |
| **Администратор (ы) услуги** | Ковганов А.А., Шатилов В.И., Марченко К.С., Богатов А.А. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ и при необходимости сотрудникам сторонних организаций.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.TS.08.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Дагоцкий Д.А.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **TS.08.01 Создание виртуального сервера / изменение**

**параметров виртуального сервера.**

Описание:

Создание нового виртуального сервера с базовыми стандартными настройками. Изменение параметров существующего виртуального сервера.

Условия выполнения:

* получена заявка сотрудника ГУИТ.
  + - 1. **TS.08.02 Восстановления работоспособности**

**серверной ОС.**

Описание:

Восстановления работоспособности серверной ОС (немедленное участие администратора для перезагрузки или восстановления).

Условия выполнения:

* получена заявка сотрудника ГУИТ.
  + - 1. **TS.08.03 Настройка резервного копирования виртуальной машины.**

Описание:

Настройка плана резервного копирования виртуальной машины.

Условия выполнения:

* получение заявки сотрудника ГУИТ.
  + - 1. **TS.08.04 Частичное / полное восстановление виртуальной машины из резервной копии. Восстановление физического сервера.**

Описание:

Частичное / полноевосстановление виртуальной машины (виртуального сервера) из резервной копии. Восстановление физического сервера.

Условия выполнения:

* получение заявки сотрудника ГУИТ.
  + - 1. **TS.08.05 Замена комплектующих в серверах Заказчика.**

Описание:

Восстановление функционирования серверной программно-технической инфраструктуры.

Условия выполнения:

* при наличии комплектующих.
  1. TS.09 КСПД Информационная безопасность

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ

ПРОГРАММНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ.ИНФРАСТРУКТУРЫ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | ОАО "БМРЦ" – Управление защиты информации в АИС |
| **Менеджер Услуги** | Рванцов В.М. |
| **Администратор (ы) услуги** | Дубовик С.Н., Игнатьев С.А., Ковалев О.Н., Криушев В.П., Меркулова Т.М. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ и при необходимости сотрудникам сторонних организаций.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.TS.09.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Рванцов В.М.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **TS.09.01 Выполнение заявки на подключение пользователя к сети интернет.**

Описание:

Выполнение подключения пользователя к сети интернет.

Условия выполнения:

* получена заявка сотрудника ГУИТ.
  + - 1. **TS.09.02 Выполнение заявки на подключение пользователя к внешней электронной почте.**

Описание:

Выполнение подключения пользователя к внешней электронной почте.

Условия выполнения:

* получена заявка сотрудника ГУИТ.
  + - 1. **TS.09.03 Выполнение заявки на организацию сетевого**

**доступа к КСПД на ОИБ.**

Описание:

Организацию сетевого доступа к КСПД на оборудовании информационной безопасности.

Условия выполнения:

* получение заявки сотрудника ГУИТ.
  + - 1. **TS.09.04 Восстановление сетевой доступности между**

**КСПД и ТСРПТК после сбоя ОИБ.**

Описание:

Восстановление сетевой доступности между КСПД и ТСРПТК после сбоя оборудования информационной безопасности.

Условия выполнения:

* получение заявки сотрудника ГУИТ.
  + - 1. **TS.09.05 Обновление ПО в ОИБ Заказчика.**

Описание:

Обновление ПО в оборудовании информационной безопасности Заказчика.

Условия выполнения:

* при наличии комплектующих.
  1. TS.10 КСПД ЛВС

УСЛУГА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ПРОГРАММНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ И ОБСЛУЖИВАНИЮ СЕТЕВОГО ОБОРУДОВАНИЯ

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | ОАО «БМРЦ» – Управление администрирования сетевой инфраструктуры |
| **Менеджер Услуги** | Симусев А.И. |
| **Администратор (ы) услуги** | Симусев А.И., Кузьмич В.Г. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ и при необходимости сотрудникам сторонних организаций.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.TS.10.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Симусев А.И.

* + 1. **Зависимость**

Услуга зависимостей не имеет.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **TS.10.01 Восстановление сетевой доступности между объектами в г. Минск.**

Описание:

Восстановление сетевой доступности между объектами в г. Минск.

Условия выполнения:

* получена заявка от сотрудника НБРБ.
  + - 1. **TS.10.02** **Восстановление и настройка сетевой доступности между информационными ресурсами в г. Минск.**

Описание:

Восстановление и настройка сетевой доступности между информационными ресурсами в г. Минск

Условия выполнения:

* получена заявка от сотрудника ГУИТ.
  + - 1. **TS.10.03 Устранение инцидента с приоритетом «Средний» в г. Минск**

Описание:

Устранение инцидента с приоритетом «Средний» в г. Минск.

Условия выполнения:

* получение заявки от сотрудника ГУИТ.
  + - 1. **TS.10.04 Устранение инцидента для всех областных и районных узлов .**

Описание:

Устранение инцидента для всех областных и районных узлов.

Условия выполнения:

получение заявки от сотрудника ГУИТ.

* + - 1. **TS.10.05 Коммутация структурированной кабельной системы от патч-панели до порта коммутатора к активному сетевому оборудованию и настройка активного сетевого порта.**

Описание:

Коммутация структурированной кабельной системы от патч-панели до порта коммутатора к активному сетевому оборудованию и настройка активного сетевого порта.

Условия выполнения:

* получена заявка от сотрудника НБРБ.
  1. TS.11 Сопровождение виртуальной инфраструктуры порталов НБ РБ

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ  
ВИРТУАЛЬНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ ПОРТАЛОВ НБ РБ

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | ЗАО «Банковско-финансовая телесеть» |
| **Менеджер Услуги** | Твердовский К.И. (ЗАО БФТ) |
| **Администратор (ы) услуги** | Назаров П.В., Бродянной С.Г., Змитрович Т.М. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.TS.11.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги: Масько В.С.

* + 1. **Зависимость**

Услуга зависимостей не имеет.

* + 1. **Суб-услуги**
       1. **TS.11.01 Мониторинг и администрирование виртуальной инфраструктуры.**

Описание:

Выполнение проверки состояния виртуальной инфраструктуры (ВМ).

Условия выполнения:

* получена заявка от сотрудника ГУИТ.
  + - 1. **TS.11.02 Мониторинг и администрирование системы информационной безопасности.**

Описание:

Выполнение проверки состояния или настройки системы информационной безопасности (SIEM, DLP, Kaspersky).

Условия выполнения:

* получена заявка от сотрудника ГУИТ.
  + - 1. **TS.11.03 Восстановление работоспособности сервера (ВМ).**

Описание:

Частичное / полноевосстановление виртуальной машины (виртуального сервера) из резервной копии.

Условия выполнения:

* получение заявки сотрудника ГУИТ.
  + - 1. **TS.11.04 Консультация. (Оказание консультационной поддержки).**

Описание:

Оказание консультационной поддержки Заказчику в случае обращения в службу технической поддержки.

Условия выполнения:

* получение заявки сотрудника ГУИТ.
  1. TS.12 GPRS (Услуга передачи данных с использованием GPRS)

УСЛУГА ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ GPRS

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | ЗАО «Банковская финансовая телесеть»  НБ РБ |
| **Менеджер Услуги** | НБРБ Сафронов В.А.  БФТ Кучинская В.А. |
| **Администратор (ы) Услуги** | Поволокин П.В. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ согласно заключенным договорам.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.TS.12.

Услуга обеспечивается согласно правилам внутреннего трудового распорядка ЗАО БФТ.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Кучинская В.А., Туровец В.С.

**Зависимость**

Услуга зависимостей не имеет.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **TS.12.01. Активация и деактивация учетной записи пользователя на сервере аутентификации**

Описание:

* активация учетной записи пользователя на сервере аутентификации;
* деактивация учетной записи пользователя на сервере аутентификации.

Условия выполнения:

* при получении заявки от Заказчика.
  + - 1. **TS.12.02. Создание учетной записи для нового пользователя**

Описание:

Создание учетной записи для нового пользователя сервере аутентификации.

Условия выполнения:

* при получении заявки от Заказчика.
  + - 1. **TS.12.03. Организация нового подключения, подготовка комплекта оборудования (GSM модем + sim-карта) при наличии резервного оборудования**

Описание:

Выполнение работ по настройке сетевого оборудования GSM модем и активации sim-карты.

Условия выполнения:

- при получении заявки от Заказчика;

- при наличии резервного оборудования.

* + - 1. **TS.12.04. Организация нового подключения, подготовка комплекта оборудования (GSM модем + sim-карта) при отсутствии резервного оборудования**

Описание:

Выполнение работ по настройке сетевого оборудования GSM модем и активации sim-карты.

Условия выполнения:

- при получении заявки от Заказчика.

* + - 1. **TS.12.05. Устранение неисправностей связи, возникших в результате сбоев в СПД ЗАО БФТ**

Описание:

Выполнение аварийно-восстановительных работ по устранение неисправностей связи, возникших в результате сбоев в СПД ЗАО БФТ.

Условия выполнения:

- нет ограничений.

* + - 1. **TS.12.06. Замена вышедшего из строя оборудования, переданного Заказчику**

Описание:

Выполнение работ по замене вышедшего из строя оборудования, переданного Заказчику

Условия выполнения:

- при получении заявки от Заказчика.

* 1. **TS.13 Передача данных с использованием СПД ЗАО БФТ**

УСЛУГА ПЕРЕДАЧА ДАННЫХ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СПД ЗАО БФТ

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | ЗАО «Банковская финансовая телесеть»  НБ РБ |
| **Менеджер Услуги** | НБРБ Сафронов В.А.  БФТ Кучинская В.А. |
| **Администратор (ы) Услуги** | Сотрудники УРАТС ЗАО БФТ |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ согласно заключенным договорам.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.TS.13.

Услуга обеспечивается в согласно правилам внутреннего трудового распорядка ЗАО БФТ.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Кучинская В.А., Туровец В.С.

**Зависимость**

* + 1. TS.01 Техническое обслуживание и ремонт ЛВС/ВОЛС.
    2. **Суб-услуги** 
       1. **TS.13.01. Организация канала связи от СПД Заказчика к СПД ЗАО БФТ**

Описание:

* Организация канала связи от СПД Заказчика к СПД ЗАО БФТ;
* Согласование схемы подключения к СПД
* Настройка сетевого оборудования согласно разработанной схемы.

Условия выполнения:

* при получении заявки от Заказчика.
  + - 1. **TS.13.02. Устранение неисправностей на канале связи, возникших в результате сбоев в СПД ЗАО БФТ**

Описание:

Выполнение аварийно-восстановительных работ по устранению неисправностей на канале связи, возникших в результате сбоев в СПД ЗАО БФТ.

Условия выполнения:

* при получении заявки от Заказчика.
  + - 1. **TS.13.03. Устранение неисправностей на канале связи, не приведших к прерыванию в предоставлении услуги**

Описание:

Выполнение аварийно-восстановительных работ по устранению неисправностей на канале связи, предоставляемые услуги работают в штатном режиме.

Условия выполнения:

- при получении заявки от Заказчика;

* 1. AS.01 Корпоративный портал

УСЛУГИ ПО КОНТЕНТНОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ КОРПОРАТИВНОГО ПОРТАЛА

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | ОАО «ЦБТ» |
| **Менеджер Услуги** | Чайко Г.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Чайко Г.В., Романович К.С. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.01.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Чайко Г.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **AS.01.01 Корректировка страниц и разделов веб портала управлений НБ РБ.**

Описание:

Услуги по размещению либо корректировке контента корпоративном портале.

Условия выполнения:

- предоставляется на основании заявки.

* 1. **AS.02 Объявления на корпоративном портале**

УСЛУГИ ПО РАЗМЕЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ НА КОРПОРАТИВНОМ ПОРТАЛЕ

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | ОАО «ЦБТ» |
| **Менеджер Услуги** | Чайко Г.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Чайко Г.В., Романович К.С. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.02.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Чайко Г.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **AS.02.01 Публикация или корректировка объявлений на корпоративном портале.**

Описание:

Услуги по публикации либо корректировке объявления на корпоративном портале.

Условия выполнения:

- предоставляется на основании заявки.

* 1. **AS.03. АИС МВЭД**

УСЛУГИ ПО УСТРАНЕНИЮ ТЕХНИЧЕСКИХ И ПРОГРАММНЫХ СБОЕВ В АИС МВЭД

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование услуги** | Устранение технических и программных сбоев в АИС МВЭД |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | ГУИТ |
| **Менеджер Услуги** | Савченко Е.Б. |
| **Администратор (ы) услуги** | Чеховский А.Л., Дмитраница А.А., Ефименко С.В. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ (ГУВФМ, ГУБУиО), а по одному из ПК - также сотрудникам ГУ по областям.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.03.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Савченко Е.Б.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС;

TS.04 Active Directory.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **AS.03.01 Предоставление пользователю временного пароля.**

Описание:

Предоставление Пользователю временного пароля для доступа к АИС МВЭД.

Условия выполнения:

* сотрудник имеет учетную запись в ПК АИС МВЭД;
* учетная запись не заблокирована.
  + - 1. **AS.03.02 Установка клиентской части ПО АИС МВЭД.**

Описание:

Установка программных комплексов АИС МВЭД на рабочие места Пользователей.

Условия выполнения:

* подключение нового сотрудника;
* изменение должностных обязанностей сотрудника;
* предоставляется на основании ДЗ и заявки.
  + - 1. **AS.03.03 Обеспечение работоспособности АИС МВЭД.**

Описание:

Восстановление корректного функционирования АИС МВЭД.

Условия выполнения:

- наличие информации о некорректной работе системы.

* 1. **AS.04 Электронная почта**

УСЛУГИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Управление развития ИТ-архитектуры |
| **Менеджер Услуги** | Рябчун И.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Рябчун И.В., Куприянов П.О. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ и, при необходимости, сотрудникам сторонних организаций.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.04.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Богатов А.А.

* + 1. **Зависимость**
* TS.10 КСПД ЛВС;
* TS.03 Инфраструктура виртуальных машин;
* TS.04 Active Directory.
  + 1. **Суб-услуги** 
       1. **AS.04.01 Создание почтового ящика для пользователя.**

Описание:

Создание почтового ящика пользователя.

Условия выполнения:

* прием на работу нового сотрудника;
* предоставляется на основании заявки или приказа по кадрам.
  + - 1. **AS.04.02 Устранение проблем при функционировании электронной почты пользователя.**

Описание:

Восстановление функционирования почтового ящика Пользователя.

Условия выполнения:

- получение заявки Пользователя.

* + - 1. **AS.04.03 Устранение проблем при функционировании серверов электронной почты.**

Описание:

Восстановление функционирования серверов электронной почты.

Условия выполнения:

- в наличии имеется оборудование и необходимые лицензии.

* 1. **AS.05 АС РЦБ**

УСЛУГИ ПО УСТРАНЕНИЮ ТЕХНИЧЕСКИХ И ПРОГРАММНЫХ СБОЕВ В АС РЦБ

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | ГУИТ |
| **Менеджер Услуги** | Чеховский А.Л |
| **Администратор (ы) услуги** | Дмитраница А.А. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ (ГУОФР, ГУБУиО).

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.05.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Брюханов Д.А.

* + 1. **Зависимость**
* TS.10 КСПД ЛВС;
* TS.04 Active Directory.
  + 1. **Суб-услуги** 
       1. **AS.05.01 Предоставление пользователю временного пароля.**

Описание:

- предоставление пользователю временного пароля для доступа в АС ЦРБ;

- временный пароль предоставляется незаблокированному пользователю АС ЦРБ при наличии учетной записи АС ЦРБ.

* + - 1. **AS.05.02 Установка клиентской части ПО АС РЦБ.**

Описание:

Установка на АРМ Пользователя программных комплексов АС РЦБ.

Условия выполнения:

- предоставляется на основании ДЗ и заявки при подключении нового сотрудника, изменении должностных обязанностей.

* + - 1. **AS.05.03 Устранение сбоев в работе АС РЦБ: восстановление работоспособности комплексов.**

Описание:

Поддержание работоспособности АС РЦБ, восстановление работоспособности в случае сбоев.

Условия выполнения:

- предоставление информации о сбое в работе системы.

* + - 1. **AS.05.04 Устранение сбоев в работе АС РЦБ: восстановление работоспособности отдельных функций.**

Описание:

Поддержание работоспособности АС РЦБ, восстановление работоспособности отдельных функций (высокая важность) АС РЦБ в случае сбоев.

Условия выполнения:

- предоставление информации о сбое в работе системы.

* + - 1. **AS.05.05 Устранение сбоев в работе АС РЦБ: устранение затруднений при выполнении отдельных операций.**

Описание:

Восстановление работоспособности АС РЦБ в случае замедлений обработки информации, некритичных ошибок, нарушение работоспособности отдельных функций, позволяющее их реализацию альтернативным способом.

Условия выполнения:

- предоставление информации о сбое в работе системы.

* 1. **AS.06 АС КСУИРИИ**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ АС КСУИРИИ

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | ЗАО «Банковско-финансовая телесеть» |
| **Менеджер Услуги** | Твердовский К.И. |
| **Администратор (ы) услуги** | Малышев Э. Л. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.06.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Твердовский К.И.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС;

TS.03 Инфраструктура виртуальных машин;

TS.04 Active Directory.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **AS.06.01 Обеспечение работоспособности АС КСУИРИИ.**

Описание:

Восстановление работоспособности АС КСУИРИИ в случае сбоев.

Условия выполнения:

- предоставление информации о сбое в работе системы.

* + - 1. **AS.06.02 Сопровождение каталога услуг.**

Описание:

Внесение изменений в каталог услуг, внесение изменений в АС КСУИРИИ в соответствии с полученным описанием услуги и SLA.

Условия выполнения:

* получение заявки от менеджера услуги (НБ РБ);
* наличие описания услуги;
* наличие SLA услуги.
  + - 1. **AS.06.03 Сопровождение базы знаний.**

Описание:

Внесение изменений в базу знаний АС КСУИРИИ.

Условия выполнения:

* предоставляется на основании заявки администраторов услуг;
* необходим электронный вариант статьи базы знаний.
  1. **AS.07 ПК «Лимиты»**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ПК «ЛИМИТЫ»

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем |
| **Менеджер Услуги** | Храмцевич С.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Багуцкий В.А., Герасименко И.С., Бодиловская Ж.И. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.07.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Храмцевич С.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **AS.07.01 Обеспечение работоспособности ПК «Лимиты».**

Описание:   
Поддержание работоспособности ПК «Лимиты», восстановление работоспособности в случае сбоев.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.07.02 Установка клиентской части ПО ПК «Лимиты».**

Описание:

Установка на АРМ Пользователя программных комплексов ПК Лимиты.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  1. **AS.08 АБС УОР**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ АБС УОР

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Управление развития информационных технологий |
| **Менеджер Услуги** | Рябчун И.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Работники управления эксплуатации автоматизированных информационных систем ОАО БМРЦ |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.08.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Рябчун И.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги**
       - 1. **AS.08.01 Обеспечение работоспособности АБС УОР.**

Описание:

Обеспечение работоспособности АБС УОР.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС.
* наличие заявки (обращения) от пользователя.
  + - * 1. **AS.08.02 Установка клиентской части АБС УОР.**

Описание:

Установка клиентской части АБС УОР на АРМ Пользователя.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС.
* наличие заявки (обращения) от пользователя.
  + - * 1. **AS.08.03** **Оперативное исправление ошибок, нештатных ситуаций в результате функционирования АБС УОР.**

Описание:

Оперативное исправление ошибок, нештатных ситуаций в результате функционирования АБС УОР.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС.
* наличие заявки (обращения) от пользователя.
  + - * 1. **AS.08.04 Направление заявки (обращения) на доработку, и установка доработанного по замечаниям пользователей ПО.**

Описание:

Направление заявки на доработку и установка доработанного по замечаниям пользователей ПО АБС УОР.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС.
* наличие заявки (обращения) от пользователя.
  1. **AS.09 ПК «SC Аналитика»**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ПК «SC АНАЛИТИКА»

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем |
| **Менеджер Услуги** | Храмцевич С.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Панкратова Л.М. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.09.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Храмцевич С.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       - 1. **AS.09.01 Обеспечение работоспособности ПК SC-Аналитика.**

Описание:   
Поддержание работоспособности ПК SC-Аналитика, восстановление работоспособности в случае сбоев.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - * 1. **AS.09.02 Назначение и изменение ролей пользователей в ПК SC-Аналитика.**

Описание:   
Назначение пользователю роли в программных комплексах ПК SC-Аналитика.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - * 1. **AS.09.03 Установка клиентской части ПО ПК SC-Аналитика.**

Описание:   
Установка на АРМ Пользователя программных комплексов ПК SC-Аналитика.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  1. **AS.10 АС «Мониторинг предприятий Республики Беларусь»**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ АС «МОНИТОРИНГ ПРЕДПРИЯТИЙ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ»

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем |
| **Менеджер Услуги** | Храмцевич С.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Пашкович И.Ф. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.10.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Храмцевич С.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **AS.10.01**

Описание:

Обеспечение доступности АС «Мониторинг предприятий Республики Беларусь».

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС.
  1. **AS.11 АС ОДН**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ  
АС ОДН

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | ОАО "БМРЦ" |
| **Менеджер Услуги** | Назаренко А.А. |
| **Администратор (ы) услуги** | Назаренко А.А., Маковский А.О., Титенко В.А., Седьков В.В. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.11.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Назаренко А.А.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       - 1. **AS.11.01 Устранение сбоев (ошибок) функционирования АС ОДН.**

Описание:

Устранение сбоев (ошибок) функционирования АС ОДН.

Условия выполнения:

* наличие заявки от Управления обеспечения функционирования АС.
  + - * 1. **AS.11.02** **Предоставление/удаление полномочий доступа к ресурсам АС ОДН.**

Описание:   
Предоставление/удаление полномочий доступа к ресурсам АС ОДН.

Условия выполнения:

* заявки принимаются только от уполномоченных сотрудников ГУИТ.
  + - * 1. **AS.11.03** **Установка клиентской части ПО АС ОДН.**

Описание:

Установка клиентской части ПО АС ОДН.

Условия выполнения:

* наличие заявки от Управления обеспечения функционирования АС.
  + - * 1. **AS.11.04** **Устранение проблем при:**

**отправке наряда в банк;**

**отправке уведомления в ОАО ”НКФО“ Белинкасгрупп“;**

**получении подтверждения от банка;**

**формировании справки сверки Национального банка.**

Описание:

Устранение проблем при:

отправке наряда в банк;

отправке уведомления в ОАО ”НКФО“ Белинкасгрупп“;

получении подтверждения от банка;

формировании справки сверки Национального банка.

Условия выполнения:

* наличие заявки от Управления обеспечения функционирования АС.

6.22.6.1.5 **AS.11.05** **Консультирование пользователей по работе в АС ОДН.**

Описание:

Консультирование пользователей по работе в АС ОДН

Условия выполнения:

* наличие заявки от Управления обеспечения функционирования АС.

6.22.6.1.6 **AS.11.06** **Переключение профиля ПК пользователю АС ОДН.**

Описание:

Переключение профиля ПК пользователю АС ОДН.

Условия выполнения:

* наличие заявки от Управления обеспечения функционирования АС.
  1. **AS.12 ДИС**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ДИС

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем |
| **Менеджер Услуги** | Храмцевич С.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Абалмейко М.И., Волоснев А.О., Фоминова А.И., Чубковец П.Ф., Яковлева С.Ю., Бояршинова Е.Н. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.12.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Храмцевич С.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **AS.12.01** 
          1. Описание:обеспечение доступности ДИС.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС.
  1. **AS.13 ПК «Кредиты физлицам»**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ПК «КРЕДИТЫ ФИЗЛИЦАМ»

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем |
| **Менеджер Услуги** | Храмцевич С.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Веко Е.А. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.13.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Храмцевич С.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **AS.13.01 Обеспечение работоспособности ПК «Кредиты физлицам».**

Описание: Обеспечение доступности и работоспособности ПК «Кредиты физлицам».

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС.
  + - 1. **AS.13.02 Назначение и изменение ролей пользователей в ПК «Кредиты физлицам».**

Описание: Назначение пользователю роли в программных комплексах ПК «Кредиты физ лицам».

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС.
  1. **AS.14 ПК «Ведение анкет клиентов Национального банка»**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ПК «ВЕДЕНИЕ АНКЕТ КЛИЕНТОВ НАЦИОНАЛЬНОГО БАНКА»

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем |
| **Менеджер Услуги** | Храмцевич С.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Пашкович И.Ф. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.14.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Храмцевич С.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **AS.14.01**

Описание:

Обеспечение доступности ПК «Ведение анкет клиентов Национального банка».

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС.
  1. **AS.15 ПК «Оформление и учет сделок с иностранной валютой» (ПК «Сделки»)**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ПК «ОФОРМЛЕНИЕ И УЧЕТ СДЕЛОК С ИНОСТРАННОЙ ВАЛЮТОЙ» (ПК «СДЕЛКИ»)

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем |
| **Менеджер Услуги** | Храмцевич С.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Предеина У.В., Чубковец П.Ф., Бодиловская Ж.И. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.15.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Храмцевич С.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **AS.15.01 Устранение критичного инцидента в работе программного обеспечения.**

Описание:

Устранение критичного инцидента в работе программного обеспечения.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.15.02 Формирование и выгрузка информации по запросам пользователей.**

Описание: Формирование и выгрузка информации по запросам пользователей.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.15.03 Устранение существенного инцидента в работе ПО.**

Описание: Устранение существенного инцидента в работе ПО.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.15.04** **Устранение некритичного инцидента в работе ПО.**

Описание:

Устранение некритичного инцидента в работе ПО.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  1. **AS.16 ПК «Ведение учета спецформуляров регистрации финансовых операций, подлежащих особому контролю»**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ПК «ВЕДЕНИЕ УЧЕТА СПЕЦФОРМУЛЯРОВ РЕГИСТРАЦИИ ФИНАНСОВЫХ ОПЕРАЦИЙ, ПОДЛЕЖАЩИХ ОСОБОМУ КОНТРОЛЮ»

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем |
| **Менеджер Услуги** | Храмцевич С.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Пашкович И.Ф. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.16.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Храмцевич С.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

**Суб-услуги**

* + - 1. **AS.16.01**

Описание:

Обеспечение доступности ПК «Ведение учета спецформуляров регистрации финансовых операций, подлежащих особому контролю».

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС.
  1. **AS.17 Подсистема Учет ценностей**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ПОДСИСТЕМЫ УЧЕТ ЦЕННОСТЕЙ

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем |
| **Менеджер Услуги** | Храмцевич С.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Денисов В.Э., Даниленко В.В. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.17.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Храмцевич С.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **AS.17.01 Обеспечение работоспособности Подсистемы «Учет ценностей».**

Описание:

Поддержание работоспособности Подсистемы «Учет ценностей», восстановление работоспособности в случае сбоев.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.17.02 Назначение и изменение ролей пользователей в Подсистеме «Учет ценностей».**

Описание: Назначение пользователю роли в программных комплексах Подсистема «Учет ценностей»

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.17.03 Установка клиентской части ПО Подсистемы «Учет ценностей».**

Описание:

Установка на АРМ Пользователя клиентской части ПО Подсистемы «Учет ценностей».

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.17.04 Выгрузка разовых отчетов из Подсистемы «Учет ценностей».**

Описание:

Осуществление выгрузки разовых отчетов из Подсистемы «Учет ценностей»

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.17.05 Доработка ПО Подсистемы «Учет ценностей» по замечаниям пользователей.**

Описание:

Доработка и внесение изменений в ПО Подсистемы «Учет ценностей» по замечаниям пользователей.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  1. **AS.18 ПП «ГЕДЫМИН»**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ПП «ГЕДЫМИН»

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем |
| **Менеджер Услуги** | Храмцевич С.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Пашкович И.Ф. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.18.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Храмцевич С.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **AS.18.01 Обеспечение работоспособности ПП «Гедымин»**

Описание:

Поддержание работоспособности ПП «Гедымин», восстановление работоспособности в случае сбоев.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС.
  1. **AS.19 Сопровождение ПК «Сервер оплаты услуг»**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ПК «СЕРВЕР ОПЛАТЫ УСЛУГ»

* + 1. Описание

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем |
| **Менеджер Услуги** | Храмцевич С.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Веко Е.А. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.19.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Храмцевич С.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **AS.19.01 Обеспечение работоспособности ПК «Сервер оплаты услуг».**

Описание: Поддержание работоспособности ПК «Сервер оплаты услуг», восстановление работоспособности в случае сбоев.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС.
  1. **AS.20 Реестр лизинговых организаций**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ РЕЕСТРА ЛИЗИНГОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем |
| **Менеджер Услуги** | Храмцевич С.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Даниленко В.В., Вильковский С. Г. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.20.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Храмцевич С.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **AS.20.01 Обеспечение работоспособности Подсистемы «Реестр лизинговых организаций».**

Описание:

Поддержание работоспособности Подсистемы «Реестр лизинговых организаций», восстановление работоспособности в случае сбоев.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.20.02 Назначение и изменение ролей пользователей в Подсистеме «Реестр лизинговых организаций».**

Описание: Назначение пользователю роли в программных комплексах Подсистема «Реестр лизинговых организаций».

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.20.03 Установка клиентской части ПО Подсистемы «Реестр лизинговых организаций».**

Описание:

Установка на АРМ Пользователя клиентской части ПО Подсистемы «Реестр лизинговых организаций».

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.20.04 Выгрузка разовых отчетов из Подсистемы «Реестр лизинговых организаций».**

Описание:

Осуществление выгрузки разовых отчетов из Подсистемы «Реестр лизинговых организаций».

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.20.05 Доработка ПО Подсистемы «Реестр лизинговых организаций» по замечаниям пользователей.**

Описание:

Доработка и внесение изменений в ПО Подсистемы «Реестр лизинговых организаций» по замечаниям пользователей.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  1. **AS.21 Автоматизированная система административно-хозяйственной деятельности Национального банка Республики Беларусь (АС АХД НБ РБ)**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НАЦИОНАЛЬНОГО БАНКА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ (АС АХД НБ РБ)

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем |
| **Менеджер Услуги** | Храмцевич С.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Даниленко В.В., Вильковский С. Г. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.21.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Храмцевич С.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **AS.21.01 Обеспечение работоспособности АС АХД НБ РБ.**

Описание:

Поддержание работоспособности АС АХД НБ РБ, восстановление работоспособности в случае сбоев.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.21.02 Назначение и изменение ролей пользователей в АС АХД НБ РБ.**

Описание: Назначение пользователю роли в программных комплексах АС АХД НБ РБ.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.21.03 Установка клиентской части АС АХД НБ РБ.**

Описание:

Установка на АРМ Пользователя клиентской части АС АХД НБ РБ.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.21.04 Выгрузка разовых отчетов из АС АХД НБ РБ.**

Описание:

Осуществление выгрузки разовых отчетов из АС АХД НБ РБ.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.21.05 Доработка ПО АС АХД НБ РБ по замечаниям пользователей.**

Описание:

Доработка и внесение изменений в ПО АС АХД НБ РБ по замечаниям пользователей.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  1. **AS.22 Реестр микрофинансовых организаций**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ РЕЕСТРА МИКРОФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем |
| **Менеджер Услуги** | Храмцевич С.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Даниленко В.В., Вильковский С. Г. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.22.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Храмцевич С.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **AS.22.01 Обеспечение работоспособности Подсистемы «Реестр микрофинансовых организаций».**

Описание:

Поддержание работоспособности Подсистемы «Реестр микрофинансовых организаций», восстановление работоспособности в случае сбоев.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.22.02 Назначение и изменение ролей пользователей в Подсистеме «Реестр микрофинансовых организаций».**

Описание: Назначение пользователю роли в программных комплексах Подсистема «Реестр микрофинансовых организаций».

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.22.03 Установка клиентской части ПО Подсистемы «Реестр микрофинансовых организаций».**

Описание:

Установка на АРМ Пользователя клиентской части ПО Подсистемы «Реестр микрофинансовых организаций».

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.22.04 Выгрузка разовых отчетов из Подсистемы «Реестр микрофинансовых организаций».**

Описание:

Осуществление выгрузки разовых отчетов из Подсистемы «Реестр микрофинансовых организаций».

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.22.05 Доработка ПО Подсистемы «Реестр микрофинансовых организаций» по замечаниям пользователей.**

Описание:

Доработка и внесение изменений в ПО Подсистемы «Учет ценностей» по замечаниям пользователей.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  1. **AS.23 Реестр форекс-компаний**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ РЕЕСТРА ФОРЕКС-КОМПАНИЙ

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем |
| **Менеджер Услуги** | Храмцевич С.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Даниленко В.В., Вильковский С. Г. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.23.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Храмцевич С.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **AS.23.01 Обеспечение работоспособности Подсистемы «Реестр форекс-компаний».**

Описание:

Поддержание работоспособности Подсистемы «Реестр форекс-компаний», восстановление работоспособности в случае сбоев.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.23.02 Назначение и изменение ролей пользователей в Подсистеме «Реестр форекс-компаний».**

Описание: Назначение пользователю роли в программных комплексах Подсистема «Реестр форекс-компаний».

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.23.03 Установка клиентской части ПО Подсистемы «Реестр форекс-компаний».**

Описание:

Установка на АРМ Пользователя клиентской части ПО Подсистемы «Реестр форекс-компаний».

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.23.04 Выгрузка разовых отчетов из Подсистемы «Реестр форекс-компаний».**

Описание:

Осуществление выгрузки разовых отчетов из Подсистемы «**Реестр форекс-компаний**»

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.23.05 Доработка ПО Подсистемы «Реестр форекс-компаний» по замечаниям пользователей.**

Описание:

Доработка и внесение изменений в ПО Подсистемы «Реестр форекс-компаний» по замечаниям пользователей.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  1. **AS.24 Реестр юридических лиц, осуществляющих учет векселей**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ РЕЕСТРА ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ УЧЕТ ВЕКСЕЛЕЙ

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем |
| **Менеджер Услуги** | Храмцевич С.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Даниленко В.В., Вильковский С. Г. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.24.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Храмцевич С.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **AS.24.01 Обеспечение работоспособности Подсистемы «Реестр юридических лиц».**

Описание:

Поддержание работоспособности Подсистемы «Реестр юридических лиц», восстановление работоспособности в случае сбоев.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.24.02 Назначение и изменение ролей пользователей в Подсистеме «Реестр юридических лиц».**

Описание:

Назначение пользователю роли в программных комплексах Подсистема «Реестр юридических лиц».

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.24.03 Установка клиентской части ПО Подсистемы «Реестр юридических лиц».**

Описание:

Установка на АРМ Пользователя клиентской части ПО Подсистемы «Реестр юридических лиц».

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.24.04 Выгрузка разовых отчетов из Подсистемы «Реестр юридических лиц».**

Описание:

Осуществление выгрузки разовых отчетов из Подсистемы «Реестр юридических лиц»

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - 1. **AS.24.05 Доработка ПО Подсистемы «Реестр юридических лиц» по замечаниям пользователей.**

Описание:

Доработка и внесение изменений в ПО Подсистемы «Реестр юридических лиц» по замечаниям пользователей.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  1. AS.25 ОТЧЕТНОСТЬ АС СОБО ПАОБО

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ АС СОБО\_ПАОБО

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем |
| **Менеджер Услуги** | Куприянов П.О. |
| **Администратор (ы) услуги** | Горецова Т. С.  Гуль Т.В.  Лыщицкая Л. А.  Мищенко Ю.И.  Ротько Т. П. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.25.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Храмцевич С.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **AS.25.01 Прием и передача отчетной информации после присылки откорректированных файлов в НБ РБ.**

Описание:

Обеспечение приема и пере выдачи отчетной информации после присылки откорректированных файлов в НБ РБ.

Условия выполнения:

* указаны код макета, отчетные периоды, коды банков или организаций, приславших откорректированную информацию;
* указаны Ф.И.О. и телефон отправителя.
  + - 1. **AS.25.02 Подключение к банкам данных входной или выходной отчетности.**

Описание:

Обеспечение подключения к банкам данных входной или выходной отчетности.

Условия выполнения:

* указаны Ф.И.О. (полностью), логин, подразделение и должность работника;
* указаны коды макетов или форм, к которым необходимо предоставить доступ;
* указаны Ф.И.О. и телефон работника, которому необходим доступ.
  + - 1. **AS.25.03 Изменение настроек ПО для загрузки информации (на разовой основе).**

Описание:

Обеспечение изменения настроек ПО для загрузки информации (на разовой основе).

Условия выполнения:

* указаны описание необходимых изменений настройки ПО;
* указаны код макета, отчетный период, коды банков или организаций, для которых необходимо изменить настройки ПО;
* указаны Ф.И.О. и телефон отправителя.
  + - 1. **AS.25.04 Обеспечение работоспособности АС СОБО ПАОБО.**

Описание:

Обеспечение работоспособности АС СОБО ПАОБО.

Условия выполнения:

* указаны информация о сбое в работе АС СОБО ПАОБО и приложен скриншот;
* указаны Ф.И.О. и телефон сотрудника, на компьютере которого возник сбой.
  + - 1. **AS.25.05 Изменение настроек ПО без его доработки.**

Описание:

Изменение настроек ПО без его доработки.

Условия выполнения:

- указаны описания необходимых изменений настройки ПО;

- указаны код макета, отчетный период, коды банков или организаций, для которых необходимо изменить настройки ПО;

- указаны Ф.И.О. и телефон отправителя.

* 1. AS.26 СКС ЦХ (Стеллажно-контейнерная система Центрального хранилища)

УСЛУГИ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ СТЕЛЛАЖНО-КОНТЕЙНЕРНОЙ СИСТЕМЫ ЦЕНТРАЛЬНОГО ХРАНИЛИЩА

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба информационно технического обеспечения |
| **Менеджер Услуги** | Скиданов В.А. |
| **Администратор (ы) услуги** | Пилепенок А.А., Рябов Д.В., Ткаченко Е.А. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.26.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Скиданов В.А.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **AS.26.01. Корректировочные процессы.**

Описание:

Услуги по добавлению ошибочных процессов в список корректировочных процессов стеллажно-контейнерной системы Центрального хранилища.

Условия выполнения:

- при наличии заявки пользователя.

* + - 1. **AS.26.02. Заблокированные процессы.**

Описание:

Услуги по заблокированным процессам стеллажно-контейнерной системы Центрального хранилища.

Условия выполнения:

- при наличии заявки пользователя.

* + - 1. **AS.26.03. Замена ПК группы СКС.**

Описание:

Услуги по замене ПК группы стеллажно-контейнерной системы Центрального хранилища, подключение дополнительных аппаратных решений.

Условия выполнения:

- при наличии заявки пользователя;

- получено необходимое оборудование;

- системное ПО установлено.

* + - 1. **AS.26.04. Заблокированные процессы.**

Описание:

Услуги по заблокированным процессам стеллажно-контейнерной системы Центрального хранилища.

Условия выполнения:

- при наличии заявки пользователя.

* + - 1. **AS.26.05. Выполнение запросов на удаленное обслуживание.**

Описание:

Удаленное подключение, разрешение обращения по стеллажно-контейнерной системе Центрального хранилища.

Условия выполнения:

- передано ФИО пользователя;

- контактные данные пользователя;

- пользователь предоставил удаленный доступ к ПК.

* 1. **AS.27 ПК «Проценты и Комиссии»**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ПК «ПРОЦЕНТЫ И КОМИССИИ»

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем |
| **Менеджер Услуги** | Храмцевич С.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Багуцкий В.А., Герасименко И.С., Бодиловская Ж.И. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.27.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Храмцевич С.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       - 1. **AS.27.01 Обеспечение работоспособности ПК «Проценты и Комиссии».**

Описание:   
Поддержание работоспособности ПК «Проценты и Комиссии», восстановление работоспособности в случае сбоев.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - * 1. **AS.27.03 Установка клиентской части ПО ПК «Проценты и Комиссии».**

Описание:   
Установка на АРМ Пользователя программных комплексов ПК «Проценты и Комиссии».

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  1. **AS.28 ПК СБО (Сводная бухгалтерская отчетность)**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ПК СБО **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем |
| **Менеджер Услуги** | Храмцевич С.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Багуцкий В.А., Баровик Д.В. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.28.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Храмцевич С.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       - 1. **AS.28.01 Обеспечение работоспособности ПК СБО.**

Описание:

Поддержание работоспособности ПК СБО, восстановление работоспособности в случае сбоев.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - * 1. **AS.28.02 Назначение и изменение ролей пользователей в ПК СБО.**

Описание:   
Назначение пользователю роли в программных комплексах ПК СБО.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - * 1. **AS.28.03 Установка клиентской части ПО ПК СБО.**

Описание:   
Установка на АРМ Пользователя программных комплексов ПК СБО.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  1. AS.29 ИАС (Business Object)

УСЛУГИ ПО ПОДДЕРЖКЕ И СОПРОВОЖДЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ

**Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Управление развития информационных технологий |
| **Менеджер Услуги** | Таболина Н.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Ваулин Е.М. Таболина Н.В. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.29.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Таболина Н.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       - 1. **AS.29.01**  **Оперативное устранение выявленных недостатков и ошибок правил загрузки данных, расчета показателей, отчетов ИАС**

Описание:

Поддержка работоспособности и устранение выявленных недостатков в отчетах ИАС, правилах загрузок данных и расчетов показателей.

Условия выполнения:

* предоставление об ошибках в отчетах ИАС;
* предоставление об алгоритмах построения отчетов ИАС;
* предоставление о настройках правил загрузки данных;
* представление об алгоритмах расчетов показателей;
* наличие заявки от пользователя.
  + - * 1. **Администрирование процессов загрузки и обработки данных в ИАС**

Описание:

Администрирование процессов загрузки и обработки данных ИАС, восстановление работоспособности процессов загрузки и обработки данных в случае сбоев.

Условия выполнения:

* предоставление об ошибках данных в ИАС
* предоставление о процессах загрузки данных в ИАС;
* предоставление об алгоритмах обработки данных в ИАС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - * 1. **AS.29.03 Консультации пользователей Заказчика по вопросам правил загрузки данных, расчета показателей, функционирования и использования корпоративных отчетов ИАС**

Описание:

Консультирование пользователей по вопросам правил загрузки данных, расчета показателей, функционирование и использования корпоративных отчетов ИАС

Условия выполнения:

* представление о правилах загрузки данных;
* представление о расчетах показателей;
* представление о функционировании и использовании отчетов ИАС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - * 1. **AS.29.04 Внесение необходимых изменений в справочники ИАС**

Описание:

Внесение изменений в справочники ИАС.

Условия выполнения:

* предоставление информации о изменениях;

- наличие заявки от пользователя

* + - * 1. **AS.29.05 Сбор и систематизация замечаний по совершенствованию ИАС**

Описание:

Сбор и систематизация замечаний по совершенствованию ИАС.

Условия выполнения:

* сбор замечаний по совершенствованию ИАС;
* систематизация замечаний по совершенствованию ИАС;
* наличие заявки от пользователя.
  1. AS.30 АПКД SWIFT

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ АПКД SWIFT

**Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | ОАО «БМРЦ» – Управление СВИФТ |
| **Менеджер Услуги** | Пашковская Н.И., Кононенко Ю.А. |
| **Администратор (ы) услуги** | Сугако В.В., Смольников М.А., Лецюк А.М. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.30.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Пашковская Н.И.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       - 1. **AS.30.01 Восстановление доступа SWIFT или FTP оператора.**

Описание:

Восстановление доступа учетной записи оператора к SWIFT или FTP.

Условия выполнения:

* наличие заявки от оператора или сотрудника ГУИТ.
  + - * 1. **AS.30.02 Обеспечение доступа к архиву SWIFT сообщений.**

Описание:

Устранение ошибок по доступу к архиву SWIFT сообщений.

Условия выполнения:

* наличие заявки от оператора или сотрудника ГУИТ.
  + - * 1. **AS.30.03 Восстановление работоспособности файлового обмена.**

Описание:

Восстановление работоспособности файлового обмена.

Условия выполнения:

* наличие заявки от оператора или сотрудника ГУИТ.
  + - * 1. **AS.30.04 Устранение инцидентов в работоспособности АКПД SWIFT.**

Описание:

Поддержание работоспособности АКПД SWIFT, восстановление работоспособности в случае сбоев.

Условия выполнения:

* предоставление информации об инциденте;
* наличие заявки от оператора.
  1. AS.31 Техническая поддержка интернет-сайта НБ РБ

УСЛУГИ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ИНТЕРНЕТ-САЙТА НБ РБ

**Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Управление информации и общественных связей |
| **Менеджер Услуги** | Жуков К.Н., Салак С.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Жуков К.Н., Цукарева Е.В., Кирпичников Р.О., Романович К.С., Цветинский О.В. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.31.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Жуков К.Н.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       - 1. **AS.31.01 Устранение недоступности и сбоев в работе интернет-сайта.**

Описание:

Поддержание доступа к интернет-сайту, восстановление работоспособности в случае сбоев.

Условия выполнения:

- наличие заявки от пользователя.

* + - * 1. **AS.31.02 Обращения связанные с невозможностью эксплуатации ПО, приводящие к остановке технологических процессов.**

Описание:

Обращения связанные с невозможностью эксплуатации ПО, приводящие к остановке технологических процессов.

Условия выполнения:

* при получении заявки от работника УИиОС (исполнение услуги за день в сумме не должно превышать 4 часа). Время реакции: 30 минут.
  + - * 1. **AS.31.03 Обращения связанные с невозможностью выполнения отдельных операций в ПО, но допускающие их исполнение другим способом.**

Описание:

Обращения связанные с невозможностью выполнения отдельных операций в ПО, но допускающие их исполнение другим способом.

Условия выполнения:

* при получении заявки от работника УИиОС (исполнение услуги за день в сумме не должно превышать 4 часа). Время реакции: 1 час.
  + - * 1. **AS.31.04 Обращения, связанные со снижением скорости функционирования, затруднением выполнения операций.**

Описание:

Обращения, связанные со снижением скорости функционирования, затруднением выполнения операций.

Условия выполнения:

* при получении заявки от работника УИиОС (исполнение услуги за день в сумме не должно превышать 4 часа). Время реакции: 24 часа.
  1. AS.32 ПО УВИ (Управление валютными интервенциями)

УСЛУГИ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ПО УВИ

**Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | ГУИТ |
| **Менеджер Услуги** | Брюханов Д.А. |
| **Администратор (ы) услуги** | Ефименко С.В., Чеховский А.Л., Дмитраница А.А. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.32.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Брюханов Д.А.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       - 1. **AS.32.01 Устранение технических и программных сбоев в работе ПО УВИ.**

Описание:

Поддержание доступа к ПО УВИ, восстановление работоспособности в случае сбоев.

Условия выполнения:

* наличие заявки от пользователя;
* предоставление информации о сбое в работе системы.
  1. AS.33 ПК ФОР (Фонд обязательных резервов)

УСЛУГИ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ПК ФОР

**Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем |
| **Менеджер Услуги** | Храмцевич С.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Ротько Т.П., Горевцова Т.С.,  Губицкая Ю.С. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.33.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Храмцевич С.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       - 1. **AS.33.01 Обеспечение работоспособности и доступности ПК ФОР.**

Описание:

Поддержание доступа к ПК ФОР, восстановление работоспособности в случае сбоев.

Условия выполнения:

* наличие заявки от пользователя;
* предоставление информации о сбое в работе системы.
  1. AS.34 Автоматизированная информационная система управления бюджетом Национального банка Республики Беларусь

УСЛУГИ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ БЮДЖЕТОМ НАЦИОНАЛЬНОГО БАНКА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

**Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | ОАО «Центр банковских технологий» |
| **Менеджер Услуги** | Брюханов Д.А. |
| **Администратор (ы) услуги** | Пласкович Н.В., Логиновский Р.В., Хвощ Т.В. (ОАО "ЦБТ") |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.34.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Брюханов Д.А.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       - 1. **AS.34.01** **Устранение критического инцидента в работе АИС Бюджет.**

Описание:

Устранение критического инцидента в работе ПО АС Бюджет.

Условия выполнения:

* доступность электропитания.
* работоспособность серверного оборудования и ПО.
* работоспособность каналов связи и ЛВС.
  + - * 1. **AS.34.02** **Устранение существенного инцидента в работе АИС Бюджет.**

Описание:

Устранение существенного инцидента в работе ПО АС Бюджет

Условия выполнения:

* доступность электропитания.
* работоспособность серверного оборудования и ПО.
* работоспособность каналов связи и ЛВС.
  + - * 1. **AS.34.03** **Устранение некритичного инцидента в работе АИС Бюджет.**

Описание:

Устранение некритичного инцидента в работе ПО АС Бюджет

Условия выполнения:

* доступность электропитания.
* работоспособность серверного оборудования и ПО.
* работоспособность каналов связи и ЛВС.
  + - * 1. **AS.37.04** **Доработка ПО АС Бюджет.**

Описание:

Доработка ПО АС Бюджет.

Условия выполнения:

* время выполнения доработки согласуется заказчиком и исполнителем.
  1. AS.35 ПП Business Studio

УСЛУГИ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ПП BUSINESS STUDIO

**Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем, Управление организации и стимулирования труда,  OAO «ЦБТ» |
| **Менеджер Услуги** | Храмцевич С.В., Асташонак Д.О. |
| **Администратор (ы) услуги** | Черняк О.С., Вильковский С.Г., Дубойский П.В |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.35.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Храмцевич С.В., Асташонак Д.О.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       - 1. **AS.35.01 Обеспечение работоспособности и доступности программного продукта Business Studio.**

Описание:

Восстановление работоспособности программного продукта Business Studio в случае сбоев.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - * 1. **AS.35.02 Предоставление прав доступа к программному продукту Business Studio.**

Описание:

Поддержание доступа к программному продукту Business Studio, и в случае отсутствия прав доступа предоставление их пользователю.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  1. AS.36 Поддержка ПО Автоматизированной системы управления доступом к ресурсам информационной системы НБ

УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ «ПО АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ДОСТУПОМ К РЕСУРСАМ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ НБ»

**Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | ОАО «Центр банковских технологий» |
| **Менеджер Услуги** | Бисярин А.А. |
| **Администратор (ы) услуги** | Бисярин А.А., Дубойский П.В., Требухин А.А. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.36.

Услуга обеспечивается в рабочие часы НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Асташонок Д.А.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       - 1. **AS.36.01 Устранение критического инцидента в работе ПО АС УД.**

Описание:

Восстановление работоспособности ПО АС УД после устранения критического инцидента.

Условия выполнения:

* наличие заявки от пользователя.
  + - * 1. **AS.36.02 Устранение существенного инцидента в работе ПО АС УД.**

Описание:

Восстановление работоспособности ПО АС УД после устранения существенного инцидента.

Условия выполнения:

* наличие заявки от пользователя.
  + - * 1. **AS.36.03 Устранение некритичного инцидента в работе ПО АС УД.**

Описание:

Восстановление работоспособности ПО АС УД после устранения некритичного инцидента.

Условия выполнения:

* наличие заявки пользователя.
  + - * 1. **AS.36.04 Консультация пользователей по работе ПО АС УД.**

Описание:

Консультирование пользователей, по техническим вопросам и работе ПО АС УД.

Условия выполнения:

* наличие заявки пользователя.
  1. AS.37 Сопровождение ПО Конструктор талантов

УСЛУГИ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ПО КОНСТРУКТОР ТАЛАНТОВ

**Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем |
| **Менеджер Услуги** | Куприянов П.О. |
| **Администратор (ы) услуги** | Чубковец П.Ф., Вильковский С.Г. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.37.

Услуга обеспечивается в рабочие часы НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Куприянов П.О.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       - 1. **AS.37.01 Восстановление работоспособности ПО КТ при остановке работы одного или нескольких технологических процессов.**

Описание:

Восстановление работоспособности ПО КТ при остановке работы одного или нескольких технологических процессов.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - * 1. **AS.37.02 Обеспечение работоспособности ПО КТ при зависании или выхода из штатного режима работы.**

Описание:

Обеспечение работоспособности ПО КТ при зависании или выхода из штатного режима работы.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - * 1. **AS.37.03 Устранение сбоя ПО при функционировании его только в ограниченном режиме.**

Описание:

Устранение сбоя ПО при функционировании его только в ограниченном режиме.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - * 1. **AS.37.04 Обеспечение работоспособности КТ при ухудшение рабочих параметров ПО или неверного режима работы функций ПО при несущественном влиянии на работу.**

Описание:

Обеспечение работоспособности КТ при ухудшение рабочих параметров ПО или неверного режима работы функций ПО при несущественном влиянии на работу.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  + - * 1. **AS.37.05 Восстановление работоспособности КТ при неправильном режиме работы некоторых параметров ПО.**

Описание:

Восстановление работоспособности КТ при неправильном режиме работы некоторых параметров ПО, но данная ситуация не препятствует его функционированию и не приводит к какому-либо влиянию на работу.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность серверного оборудования и ПО;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  1. AS.38 ЕИС КВП ПРБ

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ЕДИНОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ВЫПОЛНЕНИЕМ ПОРУЧЕНИЙ ГЛАВЫ ГОСУДАРСТВА

**Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем |
| **Менеджер Услуги** | Багуцкий В.А. |
| **Администратор (ы) услуги** | Богданов А.С., Волоснев А.В. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.38.

Услуга обеспечивается в рабочие часы НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Багуцкий В.А.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       - 1. **AS.38.01 Устранение сбоя в работе ЕИС КВП ПРБ.**

Описание:

Восстановление работоспособности ЕИС КВП ПРБ.

Условия выполнения:

* доступность электропитания;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
* наличие заявки от пользователя.
  1. AS.39 Контакт-центр

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА КОНТАКТ-ЦЕНТРА

**Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем, ЗАО " Банковско-финансовая телесеть" |
| **Менеджер Услуги** | Юрчик М.М. |
| **Администратор (ы) услуги** | Веремьёв В.Н. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.39.

Услуга обеспечивается в рабочие часы НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

6.50.3 **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Юрчик М.М.

6.50.4 **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

6.50.5 **Суб-услуги**

6.50.5.1.1 **AS.39.01 Устранение сбоя в работе Контакт-центра.**

Описание:

Восстановление работоспособности Контакт-центра.

Условия выполнения:

* наличие заявки от пользователя
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
  1. AS.40 УЗИ - внешний сетевой доступ

СОГЛАСОВАНИЕ ЗАЯВОК НА ОРГАНИЗАЦИЮ ВНЕШНЕГО СЕТЕВОГО ДОСТУПА К РЕСУРСАМ ЛВС НАЦИОНАЛЬНОГО БАНКА

**Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | УЗИ |
| **Менеджер Услуги** | Белан С.А. |
| **Администратор (ы) услуги** | Сафронов В.А., Жебрак В.А. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.40.

Услуга обеспечивается в рабочие часы НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

6.51.3 **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Сафронов В.А.

6.51.4 **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

6.51.5 **Суб-услуги**

6.51.5.1.1 **AS.40.01 Согласование внешнего доступа к ЛВС Национального банка.**

Описание:

Согласованная заявка на предоставление внешнего доступа к ЛВС Национального банка.

Условия выполнения:

* наличие заявки от пользователя;
* работоспособность каналов связи и ЛВС;
  1. **AS.41 «Кредитный регистр (АИС КР)»**

УСЛУГИ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ АИС КРЕДИТНЫЙ РЕГИСТР

**Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем |
| **Менеджер Услуги** | Силявко Е.А. |
| **Администратор (ы) услуги** | Силявко Е.А. |

6.52.1 **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ.

6.52.2 **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.41.

Услуга обеспечивается в рабочие часы НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

6.52.3 **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Силявко Е.А.

6.52.4 **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

6.52.5 **Суб-услуги**

6.52.5.1.1 **AS.41.01 Установка клиентского ПО Кредитного регистра.**

Описание:

Установка клиентского ПО Кредитного регистра.

Условия выполнения:

* наличие регистрационных данных, инструкций и ПО, необходимых для установки на рабочем месте работника НБ РБ;
* наличие доступа к серверам Кредитного регистра;
* доступность электропитания;
* работоспособность инфраструктуры виртуальных серверов;
* работоспособность каналов связи и ЛВС.

6.52.1.2 **AS.41.02 Обновление клиентского ПО Кредитного регистра.**

Описание:

Обновление клиентского ПО Кредитного регистра.

Условия выполнения:

* наличие инструкций и ПО, необходимых для обновления на рабочем месте работника НБ РБ;
* наличие доступа к серверам Кредитного регистра;
* доступность электропитания;
* работоспособность инфраструктуры виртуальных серверов;
* работоспособность каналов связи и ЛВС.

6.52.1.3 **AS.41.03 Выделение IP-адреса для связи с серверами Кредитного регистра.**

6.52.1.4 **AS.41.03 Регистрация обращений работников Национального банка по вопросам эксплуатации клиентского ПО Кредитного регистра.**

* 1. **AS.42 Программный модуль «Банковский надзор»**

УСЛУГИ ПО ПРОГРАММНОМУ МОДУЛЮ «БАНКОВСКИЙ НАДЗОР»

**Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба сопровождения информационных систем |
| **Менеджер Услуги** | Забиякина Г.В., Бородько М.С. |
| **Администратор (ы) услуги** | Горобец М.С., Волоснёв А.О. |

6.53.1 **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ.

6.53.2 **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.42.

Услуга обеспечивается в рабочие часы НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

6.53.3 **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Забиякина Г.В., Бородько М.С.

6.53.4 **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

6.53.5.1 **Суб-услуги**

6.53.5.1.1 **AS.42.01 Устранение критического инцидента в работе программного модуля «Банковский надзор».**

Описание:

Устранение критического инцидента в работе программного модуля «Банковский надзор».

Условия выполнения:

- доступность электропитания;

- работоспособность инфраструктуры виртуальных серверов;

- работоспособность каналов связи и ЛВС.

6.53.5.1.2 **AS.42.02 Устранение инцидентов высокой важности в работе программного модуля «Банковский надзор».**

Описание:

Устранение инцидентов высокой важности критического в работе программного модуля «Банковский надзор».

Условия выполнения:

- доступность электропитания;

- работоспособность инфраструктуры виртуальных серверов;

- работоспособность каналов связи и ЛВС.

6.53.5.1.3 **AS.42.03 Прочие инциденты в работе программного модуля «Банковский надзор».**

Описание:

Прочие инциденты высокой в работе программного модуля «Банковский надзор».

Условия выполнения:

- доступность электропитания;

- работоспособность инфраструктуры виртуальных серверов;

- работоспособность каналов связи и ЛВС.

6.53.5.1.4 **AS.42.04 Консультирование пользователей программного модуля «Банковский надзор».**

Описание:

Изменение ролей пользователей ПО СKТ программного модуля «Банковский надзор».

Условия выполнения:

- наличие заявки в ДИС;

6.53.5.1.5 **AS.42.05 Внесение изменений в ПО, не затрагивающих основные алгоритмы реализации процессов.**

6.53.5.1.6 **AS.42.06 Актуализация проектной, программной и эксплуатационной документации.**

* 1. **AS.43 Сопровождение Единого Интернет-портала финансовой грамотности населения** [www.fingramota.by](http://www.fingramota.by)

УСЛУГИ ПО СОПРОФОЖДЕНИЮ ЕДИНОГО ИНТЕРНЕТ-ПОРТАЛА ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ [WWW.FINGRAMOTA.BY](http://WWW.FINGRAMOTA.BY)

**Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | ОАО "Центр банковских технологий" |
| **Менеджер Услуги** | Романович К.С. |
| **Администратор (ы) услуги** | Бесчетвертный М.В., Дмитраница А.А. |

6.54.1 **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ.

6.54.2 **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.43.

Услуга обеспечивается в рабочие часы НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

6.54.3 **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Романович К.С.

6.54.4 **Зависимость**

6.54.5.1 **Суб-услуги**

6.54.5.1.1 **AS.43.01 Консультации специалистов и обслуживающего персонала Заказчика по работе с Порталом.**

Описание:

Консультации специалистов и обслуживающего персонала Заказчика по работе с Порталом.

Условия выполнения:

- оформленная заявка с описанием проблемы;

- может предоставляться на основании обращения по телефону или электронной почте с последующим оформлением заявки.

6.54.5.1.2 **AS.43.02 Обеспечение бесперебойной эксплуатации, устранение выявляемых недостатков и ошибок функционирования Портала.**

Описание:

Обеспечение бесперебойной эксплуатации, устранение выявляемых недостатков и ошибок функционирования Портала.

Условия выполнения:

- оформленная заявка с описанием проблемы, а также указанием ее критичности для бизнес-процесса.

* 1. AS.44 Услуга системы электронного документооборота рынка ценных бумаг (СЭД РЦБ) в группе Доменов RD, CD, NB, в соответствии с организационно-техническими требованиями по доставке электронного документа с использованием системы.

УСЛУГИ ПО СОПРОФОЖДЕНИЮ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА РЫНКА ЦЕННЫХ БУМАГ (СЭД РЦБ).

**Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | ЗАО "Банковская финансовая телесеть" |
| **Менеджер Услуги** | Сафронов В.А. |
| **Администратор (ы) услуги** | Веремьев В.Н., Свищенков А.А., Демидчик Ю.Д. |

6.55.1 **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ.

6.55.2 **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.44.

Услуга обеспечивается в рабочие часы НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

6.55.3 **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Сафронов В.А.

6.55.4 **Зависимость**

6.55.5.1 **Суб-услуги**

6.55.5.1.1 **AS.44.01 Устранение существенного сбоя системы электронного документооборота рынка ценных бумаг (СЭД РЦБ).**

Описание:

Устранение существенного сбоя системы электронного документооборота рынка ценных бумаг (СЭД РЦБ).

Условия выполнения:

- оформленная заявка с описанием проблемы.

6.55.5.1.2 **AS.44.02 Устранение некритичного сбоя системы электронного документооборота рынка ценных бумаг (СЭД РЦБ).**

Описание:

Устранение некритичного сбоя системы электронного документооборота рынка ценных бумаг (СЭД РЦБ).

Условия выполнения:

- оформленная заявка с описанием проблемы.

6.55.5.1.3 **AS.44.03 Устранение сбоя системы электронного документооборота рынка ценных бумаг (СЭД РЦБ) на рабочем месте пользователя.**

Описание:

Устранение сбоя системы электронного документооборота рынка ценных бумаг (СЭД РЦБ) на рабочем месте пользователя.

Условия выполнения:

- оформленная заявка с описанием проблемы.

* 1. **AS.45 Сопровождение ПО АС ОДН**

УСЛУГИ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ  
АС ОДН

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | ОАО "БМРЦ" |
| **Менеджер Услуги** | Веко Т.А. |
| **Администратор (ы) услуги** | Рябов Д.В., Федкович Д.С., Лянцевич А.В. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.45.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Веко Т.А.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       - 1. **AS.45.01 Устранение инцидента с критичным приоритетом.**

Описание:

Устранение инцидента с критичным приоритетом.

Условия выполнения:

* наличие заявки от Управления обеспечения функционирования АС.
  + - * 1. **AS.45.02** **Устранение инцидента с высоким приоритетом.**

Описание:   
Устранение инцидента с высоким приоритетом.

Условия выполнения:

* наличие заявки от Управления обеспечения функционирования АС.
  + - * 1. **AS.45.03** **Устранение инцидента со средним приоритетом.**

Описание:

Устранение инцидента со средним приоритетом.

Условия выполнения:

* наличие заявки от Управления обеспечения функционирования АС.
  + - * 1. **AS.45.04** **Устранение инцидента с низким приоритетом.**

Описание:

Устранение инцидента с низким приоритетом.

Условия выполнения:

* наличие заявки от Управления обеспечения функционирования АС.
  1. AS.46 АИС ВМ

УСЛУГИ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ В РАМКАХ СОПРОВОЖДЕНИЯ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ ВАЛЮТНОГО МОНИТОРИНГА

**Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Внешняя организация - Поставщик Услуги** | ОАО «Центр банковских технологий» |
| **Менеджер Услуги** | Чеховский А.Л., Бараховская Д.Д., Янушка С.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Терехова Д.С., Кругликова Ю.В., Талерчик П.А. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.46.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняют Чеховский А.Л., Бараховская Д.Д., Янушка С.В.

* + 1. **Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       - 1. **Оперативное исправление нештатных ситуаций в результате функционирования АИС ВМ (за исключением гарантийных случаев, установленных в период гарантийного сопровождения).**

Описание:

Поддержка работоспособности и оперативное устранение недостатков, выявленных при исправлении нештатных ситуаций (за исключением гарантийных случаев, установленных в период гарантийного сопровождения) в результате функционирования АИС ВМ.

* + - * 1. **Устранение ошибок, выявленных после завершения гарантийного срока сопровождения ПО АИС ВМ**

Описание:

Поддержка работоспособности и устранение ошибок, выявленных после завершения гарантийного срока сопровождения ПО АИС ВМ.

* + 1. **Условия выполнения суб-услуг**

Суб-услуги оказываются путем приема и обработки заявок на устранение инцидентов, зарегистрированных в КСУИРиИ.

Условия выполнения суб-услуг:

- доступность электропитания;

- работоспособность серверного оборудования, системного и прикладного программного обеспечения;

- работоспособность каналов связи и ЛВС;

- наличие заявки на устранение инцидента от пользователя, содержащей полную информацию об инциденте (условия возникновение, описание сути инцидента и др.);

- корректная работа взаимодействующих систем;

- если устранение инцидента требует доработки АИС ВМ, то заявка на устранение инцидента закрывается, а доработка АИС ВМ осуществляется по согласованию Сторон либо в рамках заявки на внесение изменений в ПО АИС ВМ либо в рамках отдельного договора на доработку ПО АИС ВМ.

Если были внесены изменения в работу взаимодействующих систем без согласования (уведомления) с Исполнителем – работоспособность Продукта не гарантируется.

* 1. AS.47 ПО ДБ

УСЛУГИ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ В ОПЫТНО-ПРОМЫШЛЕННОЙ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСЬЕ БАНКОВ

**Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Внешняя организация - Поставщик Услуги** | ОАО «Центр банковских технологий» |
| **Менеджер Услуги** | Бородько М.С., Бараховская Д.Д., Янушка С.В. |
| **Администратор (ы) услуги** | Антохина А.А., Кругликова Ю.В., Талерчик П.А. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.AS.47.

Услуга обеспечивается в рабочие часы ЦА НБ РБ согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняют Бородько М.С., Бараховская Д.Д., Янушка С.В.

**Зависимость**

TS.10 КСПД ЛВС.

* + 1. **Суб-услуги** 
       - 1. **Оперативное исправление нештатных ситуаций в результате функционирования ПО ДБ.**
         2. Описание:

Поддержка работоспособности и оперативное устранение недостатков, выявленных при исправлении нештатных ситуаций в результате функционирования ПО ДБ.

6.6.4.2.1. **Актуализаций и/или разработка новой редакции программной и эксплуатационной документации, разработанной по соглашению**

6.6.4.2.2. Описание:

Актуализаций и/или разработка новой редакции программной и эксплуатационной документации, разработанной по соглашению

* + 1. **Условия выполнения суб-услуг**

Суб-услуги оказываются путем приема и обработки заявок на устранение инцидентов, зарегистрированных в КСУИРиИ.

Условия выполнения суб-услуг:

- доступность электропитания;

- работоспособность серверного оборудования, системного и прикладного программного обеспечения;

- работоспособность каналов связи и ЛВС;

- наличие заявки на устранение инцидента от пользователя, содержащей полную информацию об инциденте (условия возникновение, описание сути инцидента и др.);

- корректная работа взаимодействующих систем;

- если устранение инцидента требует доработки ПО ДБ, то заявка на устранение инцидента закрывается, а доработка ПО ДБ осуществляется по согласованию Сторон либо в рамках заявки на внесение изменений в ПО ДБ либо в рамках отдельного договора на доработку ПО ДБ.

Если были внесены изменения в работу взаимодействующих систем без согласования (уведомления) с Исполнителем – работоспособность Продукта не гарантируется.

* 1. **BS.01 Хозяйственное обеспечение**

УСЛУГИ ПО ПРИЕМУ И ОБРАБОТКЕ ЗАЯВОК ПО ВОПРОСАМ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба хозяйственного обеспечения ГУА |
| **Менеджер Услуги** | Ромашко Т.И., Самко О.Н. |
| **Администратор (ы) услуги** | Центральный аппарат НБ - Ивановский О.Ф., Иванов В.Р.; Центральное хранилище - Сенькевич М.В.;  Расчетный центр - Данилков В.А.;  объект по ул. Толстого, 6 - Жерко М.А. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ и при необходимости сотрудникам сторонних организаций.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.BS.01.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Кулак О.Г.

* + 1. **Зависимость**

Услуга зависит от сроков закупки и поставки запасных частей и материалов.

* + 1. С**уб-услуги**
       1. **BS.01.01 Ремонт ручек, замков, фурнитуры ПВХ окон и дверей.**

Описание:

Услуги по ремонту ручек, замков, фурнитуры ПВХ окон и дверей.

Условия выполнения:

- получение заявки пользователя.

* + - 1. **BS.01.02 Ремонт вертикальных и горизонтальных жалюзи.**

Описание:

Услуги по ремонту вертикальных и горизонтальных жалюзи.

Условия выполнения:

- услуга оказывается по заявке пользователя при согласовании суммы ремонта руководителем ГУА.

* + - 1. **BS.01.03 Ремонт мебели (кроме кресел офисных и кресел руководителя).**

Описание:

Услуги по ремонту мебели.

Условия выполнения:

- услуга оказывается по заявке пользователя.

* + - 1. **BS.01.04 Ремонт мебели (кресла офисные, кресла руководителя).**

Описание:

Услуги по ремонту кресел офисных и кресел руководителя.

Условия выполнения:

- услуга оказывается по заявке пользователя при согласовании суммы ремонта руководителем ГУА.

* + - 1. **BS.01.05 Ремонт холодильников.**

Описание:

Услуги по ремонту холодильников.

Условия выполнения:

- услуга оказывается по заявке пользователя при согласовании суммы ремонта руководителем ГУА.

* + - 1. **BS.01.06 Вскрытие сейфов, ремонт замков в сейфах, изготовление дубликатов ключей для сейфа.**

Описание:

Услуги по вскрытию сейфов, ремонт замков в сейфах, изготовление дубликатов ключей для сейфа.

Условия выполнения:

- услуга оказывается по заявке пользователя при согласовании суммы ремонта руководителем ГУА.

* 1. **BS.02 Электрика, сантехника, вентиляция**

УСЛУГИ ПО РЕМОНТУ ОБОРУДОВАНИЯ ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЯ, ОСВЕЩЕНИЯ, САНТЕХНИКИ И ВЕНТИЛЯЦИИ.

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Участок обслуживания ЦХ |
| **Менеджер Услуги** | Клюев В.В., Асонов Г.Н., Коржик В.Г., Жолнерович А.И. |
| **Администратор (ы) услуги** | Электрика ЦХ: Кулаков Н.А., Жолнерович А.И.  Вентиляция и сантехника ЦХ: Войницкая Л.А., Жолнерович А.И.  Электрика ЦА (Н-20, Л-14): Гусарова И.И., Новик А.А.  Вентиляция и сантехника ЦА (Н-20, Л-14): Гусарова И.И.  Электрика, вентиляция и сантехника Толстого, 6:  Самцов Д.Н., Харкин Д.А.  Электрика, вентиляция и сантехника Машиностроителей, 13: Журавлев С.Г., Передня Ю.В. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам НБ РБ и при необходимости сотрудникам сторонних организаций.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.BS.02.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Клюев В.В., Асонов Г.Н., Коржик В.Г., Жолнерович А.И.

* + 1. **Зависимость**

Услуга зависит от сроков закупки и поставки запасных частей и материалов

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **BS.02.01 Электрика Независимости, 20, Ленина, 14.**

Описание:

Услуги по ремонту оборудования электроснабжения, освещения в Центральном аппарате (Независимости, 20, Ленина, 14).

Условия выполнения:

- при получении заявки сотрудника. Здание по адресу Независимости, 20, Ленина, 14. При наличии материалов и запчастей на складе.

* + - 1. **BS.02.02 Вентиляция и сантехника Независимости, 20, Ленина, 14.**

Описание:

Услуги по ремонту сантехники и оборудования вентиляции в Центральном аппарате (Независимости, 20, Ленина, 14).

Условия выполнения:

- при получении заявки сотрудника. Здание по адресу Независимости, 20, Ленина, 14. При наличии материалов и запчастей на складе.

* + - 1. **BS.02.03 Электрика Могилевская 35.**

Описание:

Услуги по ремонту оборудования электроснабжения, освещения в Центральном хранилище (Могилевская 35).

Условия выполнения:

- при получении заявки сотрудника. Здание по адресу Могилевская 35. При наличии материалов и запчастей на складе.

* + - 1. **BS.02.04 Вентиляция и сантехника Могилевская 35.**

Описание:

Услуги по ремонту сантехники и оборудования вентиляции в центральном хранилище (Могилевская 35).

Условия выполнения:

- при получении заявки сотрудника. Здание по адресу Могилевская 35. При наличии материалов и запчастей на складе.

* + - 1. **BS.02.05 Электрика, вентиляция и сантехника Толстого 6.**

Описание:

Услуги по ремонту электрики, сантехники и оборудования вентиляции по адресу Толстого 6.

Условия выполнения:

- при получении заявки сотрудника. Здание по адресу Толстого 6. При наличии материалов и запчастей на складе.

* + - 1. **BS.02.06 Электрика, вентиляция и сантехника Машиностроителей 13.**

Описание:

Услуги по ремонту электрики, сантехники и оборудования вентиляции по адресу Машиностроителей 13.

Условия выполнения:

- при получении заявки сотрудника. Здание по адресу Машиностроителей 13. При наличии материалов и запчастей на складе.

* 1. BS.03 Телефония

УСЛУГИ ПО ПРИЕМУ И ОБРАБОТКЕ ЗАЯВОК ПО ВОПРОСАМ ТЕЛЕФОНИИ

* + 1. **Описание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структурное подразделение - Поставщик Услуги** | Служба информационного технического обеспечения |
| **Менеджер Услуги** | Скиданов В.А., Кузнецов И.Б. |
| **Администратор (ы) услуги** | Телефония ЦА:  Сивко Ю.Н., Козик А.В.  Телефония ЦХ:  Драгун Д.А.  Телефония Толстого 6:  Драгун Д.А.  Телефония Калиновского 72:  Кузнецов И.Б.  Телефония Кальварийская 7:  Львов Г.В. |

* + 1. **Область применения**

Услуга предоставляется сотрудникам ЦА НБ РБ и при необходимости сотрудникам сторонних организаций.

* + 1. **Нормативный уровень доступности услуги за месяц**

Услуга оказывается в соответствии с соглашением об уровне обслуживания SLA.BS.03.

* + 1. **Контроль**

Контроль качества выполнения услуги выполняет Скиданов В.А., Кузнецов И.Б.

* + 1. **Зависимость**

Услуга зависимостей не имеет.

* + 1. **Суб-услуги** 
       1. **BS.03.01 Телефония ЦА, ЦХ, Кальварийская 7.**

Описание:

Установка, перенос телефона, переключение линий, настройка списков АТС при наличии телефонной розетки. Замена телефонного аппарата

Условия выполнения:

- при получении заявки сотрудника.

* + - 1. **BS.03.02 Телефония (при отсутствии телефонной розетки) ЦА, ЦХ, Кальварийская 7.**

Описание:

Установка, перенос телефона, переключение линий, настройка списков АТС при отсутствии телефонной розетки. Замена телефонного аппарата.

Условия выполнения:

- наличие заявки пользователя.

- наличие согласования со Службой информационного технического обеспечения.

* + - 1. **BS.03.03 Внесение изменений в корпоративный телефонный справочник.**

Описание:

Услуги по внесению изменений в корпоративный телефонный справочник.

Условия выполнения:

- при получении заявки сотрудника.

* + - 1. **BS.03.04 Телефония Толстого 6, Калиновского 72.**

Описание:   
Установка, перенос телефона, переключение линий, настройка списков АТС при наличии телефонной розетки. Замена телефонного аппарата.

Условия выполнения:

- при получении заявки сотрудника.

* + - 1. **BS.03.05 Телефония (при отсутствии телефонной розетки) Толстого 6, Калиновского 72.**

Описание:

Установка, перенос телефона, переключение линий, настройка списков АТС при отсутствии телефонной розетки. Замена телефонного аппарата.

Условия выполнения:

- при получении заявки сотрудника.

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИЙ ИЗМЕНЕНИЙ**

КАТАЛОГ УСЛУГ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Таблица регистраций изменений | | | | | | | | |
| Изм. | Номера листов (страниц) | | | | Всего листов (стра-ниц) в док. | Номер док. | Под-пись | Дата |
| Изме-ненных | Заме-ненных | Новых | Аннули-рован-ных |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |