|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **OPR.28** | **Предоставление централизованного терминального доступа к корпоративным информационным системам** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках предоставления ИТ услуги осуществляется:  Предоставление пользователям централизованного удаленного доступа к корпоративным информационным системам и вычислительным ресурсам из КСПД и через сеть Интернет (для организаций вне КСПД) в виде терминальных сессий с использованием ИС «Родос» (приказ ГК «Росатом» «Об информационной системе «Система терминального доступа к корпоративным информационным системам» («Росатом Доступ» – «Родос»)» от 27.12.2022 № 1/1791-П). | | | | | | |  |
|  | **1.2. Способ подключения к ИТ-системе (если необходимо и в зависимости от технической возможности организации)** | | | | | | |  |
|  |  Прямая ссылка на Web-ресурс из КСПД   Прямая ссылка на Web-ресурс из сети интернет (требуется СКЗИ на АРМ и токен с сертификатом пользователя, выданный Корпоративным удостоверяющим центром)   Другой способ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги** | | | | | | |  |
|  | - Для данной услуги не применяется | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | - Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | - Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.6. Перечень работ, оказываемых в рамках услуги** | | | | | | |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | - Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей;  - Первичный анализ листов исполнения. | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | - Предоставление пользователям защищенного удаленного доступа к корпоративным информационным системам из КСПД и через сеть Интернет (для организаций вне КСПД) в виде терминальных сессий с использованием системы терминального доступа, расположенной в корпоративном ЦОД;  - Консультации пользователей в части подключения к системе;  - Актуализация технической документации и необходимых справочных материалов (Инструкции, FAQ, описания);  - Диагностика и устранение возникающих инцидентов и проблем в рамках поступающих обращений. | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | - Анализ и диагностика сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой программного обеспечения;  - Устранение сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой программного обеспечения;  - Подготовка изменений программного обеспечения;  - Выполнение работ по Изменению конфигурации программного обеспечения;  - Выполнение работ по тестированию изменений конфигурации программного обеспечения;  - Выполнение работ по восстановлению исходного состояния конфигурации программного обеспечения;  - Выполнение установленного списка регламентных работ по программному обеспечению в соответствии с планом:   Просмотр и анализ сообщений журналов;   Установка программных обновлений;   Периодический перезапуск.  - Функциональная диагностика;  - Расследование и диагностика массовых сбоев и неисправностей программного обеспечения;  - Описание не устранённых неисправностей и временных (обходных) решений;  - Выполнение работ по разрешению проблем с программным обеспечением;  - Планирование, управление и мониторинг доступности ресурсов программного обеспечения;  - Обеспечение выполнения требований и стандартов по защите данных при эксплуатации программного обеспечения;  - Добавление, удаление, разграничение прав доступа к программному обеспечению. | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | |  |
|  |  ИТ-система |  | Путь: … → … | | | | |  |
|  |  Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → … | | | | |  |
|  |  Иное место |  | Путь: … → … | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | |  |
|  | Общие ограничения и требования:  • Пользователь должен иметь базовый уровень подготовки в работе с ПК;  • АРМ должно располагаться в АСЗИ;  • На АРМ должна быть установлена ОС Windows 10 или Astra Linux;  • Для доступа из АСЗИ через сеть Интернет на ПК должна быть установлена клиентская ОС Windows 10, браузер Internet Explorer 11 или Яндекс Браузер, КриптоПро CSP версии не ниже 4.0 с активной лицензией, у пользователя должен быть токен с сертификатом пользователя, выданный Корпоративным удостоверяющим центром;  • Доступ с ОС Astra Linux должен быть настроен в соответствии требованиями;  • Оборудование эксплуатируется в условиях, соответствующих требованиям производителя данного оборудования. | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Составляющая услуги** | **Объемный показатель** | **Норматив** | | Терминальный доступ к корпоративной информационной системе: |  |  | | 1C ERP Росатом | Пользователь системы | 0,000484983 | | 1C АСБ | Пользователь системы | 0,000484983 | | 1C АСБ (толстый клиент) | Пользователь системы | 0,000484983 | | 1C БГУ Росатом | Пользователь системы | 0,000484983 | | 1C БГУ Росатом x64 | Пользователь системы | 0,000484983 | | 1C БУХ АСБУ | Пользователь системы | 0,000484983 | | 1C Внешние | Пользователь системы | 0,000484983 | | 1C ЗУП Росатом | Пользователь системы | 0,000484983 | | 1C ИСРП | Пользователь системы | 0,000484983 | | 1C ИСРП  (толстый клиент) | Пользователь системы | 0,000484983 | | 1C ИСУП ФАИП | Пользователь системы | 0,000484983 | | 1C Консолидация | Пользователь системы | 0,000484983 | | 1C Консолидация  (тонкий клиент) | Пользователь системы | 0,000484983 | | 1C СВКиА | Пользователь системы | 0,000484983 | | 1C СВКиА  (толстый клиент) | Пользователь системы | 0,000484983 | | 1C УКФ АСБУ | Пользователь системы | 0,000484983 | | Арис Бизнес архитектор | Пользователь системы | 0,000484983 | | Арис Бизнес дизайнер | Пользователь системы | 0,000484983 | | Арис Конвертер | Пользователь системы | 0,000484983 | | Арис Администратор сайтов | Пользователь системы | 0,000484983 | | Арис Редактор обьектов | Пользователь системы | 0,000484983 | | АСУИТА | Пользователь системы | 0,000484983 | | Корпоративная отчетность на базе КХД | Пользователь системы | 0,000484983 | | ИАС КХД (информационно-аналитическая система «Корпоративное хранилище данных») | Пользователь системы | 0,000484983 | | ИС управления ресурсами предприятия для АО «Концерн Росэнергоатом» | Пользователь системы | 0,000484983 | | АХД и сервисная инфраструктура | Пользователь системы | 0,000484983 | | ЕОС НСИ Console | Пользователь системы | 0,000484983 | | ЕОС НСИ Data Manager | Пользователь системы | 0,000484983 | | ЕОС НСИ Import Manager | Пользователь системы | 0,000484983 | | ЕОС НСИ Syndicator | Пользователь системы | 0,000484983 | | ЦУОС REP 300 | Пользователь системы | 0,000484983 | | ЦУОС REP 400 | Пользователь системы | 0,000484983 | | АХД и сервисная инфраструктура (Копия продуктива) | Пользователь системы | 0,000484983 | | Solution Manager | Пользователь системы | 0,000484983 | | Solution Manager Developer | Пользователь системы | 0,000484983 | | АСУ КТПП | Пользователь системы | 0,000484983 | | АСУИА ДЦУ REP320 | Пользователь системы | 0,000484983 | | АСУИА ДЦУ REP420 | Пользователь системы | 0,000484983 | | АСУИА ЦУ REP300 | Пользователь системы | 0,000484983 | | АСУИА ЦУ REP400 | Пользователь системы | 0,000484983 | | ИАСУП HCM - HRP200 | Пользователь системы | 0,000484983 | | ИАСУП HCM  копия продуктива HRP500 | Пользователь системы | 0,000484983 | | ИС СКД | Пользователь системы | 0,000484983 | | ИСУП КС ERP KEP 300 | Пользователь системы | 0,000484983 | | КХД Analysis | Пользователь системы | 0,000484983 | | АХД и сервисная инфраструктура (Отдельно выведенная транзакция системы) | Пользователь системы | 0,000484983 | | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 12 часов | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 30 день | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | 24 часов | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | 8 часов | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Да | | | | |  |
|  | | | | | | | | |