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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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 |  |
|  |