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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **СВА.36** | **Поддержка функционирования Единой отраслевой системы электронного документооборота (локальная инсталляция)** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется обслуживание программного обеспечения Единой отраслевой системы электронного документооборота (далее – ПО ЕОСДО), эксплуатируемого Заказчиком на инфраструктуре и в локальной вычислительной сети Заказчика (локальная инсталляция), в соответствии с техническими решениями и эксплуатационной документацией на ПО ЕОСДО.  |   |
|  | **1.2. Способ подключения к ИТ-системе (если необходимо и в зависимости от технической возможности организации)** |  |
|  | * Ярлык на Портале терминальных приложений
* Прямая ссылка на Web-ресурс из КСПД
* Прямая ссылка на Web-ресурс из интернет (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется)
* «Толстый клиент» на АРМ пользователя (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется)
* Другой способ: Web-ресурс в локальной вычислительной сети предприятия
 |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги**  |  |
|  | Предоставляемое ПО ЕОСДО обеспечивает функционирование следующих сценариев, реализованных для централизованной инсталляции ЕОСДО, в соответствии техническими решениями и эксплуатационной документацией:* + Бизнес-сценарий №1 Обеспечение распорядительной деятельности.
	+ Бизнес-сценарий №2 Обеспечение деятельности коллегиальных органов управления.
	+ Бизнес-сценарий №3 Доверенности.
	+ Бизнес-сценарий №4 Договорная работа.
	+ Бизнес-сценарий №5 Внешняя и внутренняя переписка.
	+ Бизнес-сценарий №6 Архивная работа.
	+ Бизнес-сценарий №9 Судебно-претензионная работа.
	+ Бизнес-сценарий №12 Объекты интеллектуальной собственности.
	+ Бизнес-сценарий №18 Листы исполнения.
	+ Сервисный сценарий № C1 Контроль исполнения поручений.
	+ Сервисный сценарий № C2 Общие правила создания и согласования проектов документов.
	+ Сервисный сценарий № C3 Делегирование полномочий и организация прав доступа.
	+ Сервисный сценарий № C4 Управление стандартами, классификаторами и шаблонами, описание интерфейсов.
	+ Сервисный сценарий № С5. Обработка в ЕОСДО документов составляющих коммерческую тайну и служебную тайну.
	+ Сервисный сценарий № C6 Поиск информации и формирование отчетов.
 |   |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами**  |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |    |  | В рамках настоящей услуги не осуществляется. |   |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |   |  | В рамках настоящей услуги не осуществляется. |   |
|  | **1.6. Состав услуги** |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от сотрудников второй линии техподдержки ПО ЕОСДО Заказчика (не конечные пользователи). Каналы передачи обращений: * через «Портал Самообслуживания» по адресу <http://support.rosatom.ru/>
* по электронной почте 1111@greenatom.ru
 |   |
|  | Функциональная поддержка |  | В рамках ИТ-услуги осуществляется обслуживание программного обеспечения Единой отраслевой системы электронного документооборота (далее – ПО ЕОСДО) в соответствии с техническими решениями и эксплуатационной документацией.Обслуживание ПО ЕОСДО включает в себя:1. Обработку обращений, классифицированных как инцидент – отклонение функционирования ПО ЕОСДО от технических решений и эксплуатационной документации.
2. Предоставление (для скачивания) дистрибутивов и документации к ним новых версий ПО ЕОСДО, выпускаемых в рамках релизного процесса развития централизованной инсталляции ЕОСДО.
3. Предоставление (для скачивания) патчей к дистрибутивам централизованной инсталляции ЕОСДО, содержащих исправления ошибок, или информации об обходных решениях
 |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Поддержка интеграционных процессов в рамках настоящей услуги не осуществляется. |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Поддержка ИТ-инфраструктуры в рамках настоящей услуги не осуществляется. |   |
|  | Адаптация ИТ-системы |  | Адаптация ИТ-системы (ПО ЕОСДО) в рамках настоящей услуги не осуществляется. Адаптация ПО ЕОСДО осуществляется в рамках отраслевого процесса реализации ИТ-проектов и отраслевого процесса управления изменениями ИТ-систем (регулируются отраслевыми ЕОМУ). |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  | * ИТ-система
 |  | Путь: Система ЕОСДО → Кнопка «Справка».Обновление пользовательской документации производится специалистами Заказчика на основе пользовательской документации, предоставляемой Исполнителем в составе дистрибутивов ПО ЕОСДО. |   |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом»
 |  | * ИТ-Портал ГК «Росатом» (it.rosatom.local) – ИТ-Ресурсы – Документооборот
* ИТ-Портал ГК «Росатом» (it.rosatom.local) – Нормативная документация
 |   |
|  | * Иное место
 |  | https://portalga.rosatom.local/sites/sharedoceosdo/li/ |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|   | 1.8.1. В рамках настоящей услуги не осуществляется поддержка программного обеспечения Единой отраслевой системы электронного документооборота (локальная инсталляция) в части следующих бизнес-сценариев:* + Бизнес-сценарий № 2.1. Обеспечение деятельности коллегиальных органов управления дочерних и зависимых обществ;
	+ Бизнес-сценарий № 5.1. Переписка между предприятиями отрасли;
	+ Бизнес-сценарий № 5.2. Сквозное согласование документов между предприятиями отрасли;
	+ Бизнес-сценарий № 5.3. Сквозной контроль исполнения поручений между предприятиями отрасли;
	+ Бизнес-сценарий № 8. Лицензии и сертификаты (только для Госкорпорации «Росатом»);
	+ Бизнес-сценарий № 10. Электронный архив бухгалтерских документов (для предприятий на обслуживании в ОЦО АО «Гринатом»);
	+ Бизнес-сценарий № 13. Взаимодействие ЕОСДО с системой МЭДО (только для Госкорпорации «Росатом»);
	+ Бизнес-сценарий № 14. Контроль безопасности ЯРОО организаций Госкорпорации «Росатом» (только для централизованной инсталляции);
	+ Бизнес-сценарий № 16. Корпоративная информация (только для Госкорпорации «Росатом»);
	+ Бизнес-сценарий № 17. Электронный архив документации для учета основных средств (для предприятий на обслуживании в ОЦО АО «Гринатом»);
	+ Сервисный сценарий № C7. Интеграция с ЭЦП (только для централизованной инсталляции ЕОСДО, интегрированной с СЭП и корпоративным удостоверяющим центром ГК «Росатом» для обеспечения функционирования облачной подписи);

1.8.2. В рамках настоящей услуги не осуществляется поддержка интеграционного функционала программного обеспечения Единой отраслевой системы электронного документооборота (локальная инсталляция) в части интеграции с корпоративными ИТ-системами: 1C ERP, SAP ERP, ЕОС Закупки (SAP SRM), ЕОС НСИ, БКУ, Сириус, МониторАктив, РДР, Оракул, СЭП, ИСУПРИД, КХД, МЭДО, СЭД МБ, СЭП АО «Гринатом» (в части взаимодействия с УКЭП), Litigation, АИС ГСН, ИС Горячая линия», ПО Captiva, ВДНМ, МРМР, ADFS).

|  |  |
| --- | --- |
| **ИТ система** | **Группа процессов, поддержка которых не осуществляется**  |
| 1C ERP | * Передача первичной бухгалтерской документации;
* Получение из учетной системы платежных поручений
 |
| SAP ERP | * Передача первичной бухгалтерской документации;
* Получение из учетной системы платежных поручений.
 |
| SAP SRM | * Согласование документов по проекту ЗП/ЗД;
* Согласование документов ответ на запрос разъяснений/извещение о внесении изменений/протокол закупочной документации;
* Согласование договора / дополнительного соглашения;
* Расторжение договора;
* Интеграционное взаимодействие для исполнения постановления правительства 1132.
 |
| ЕОС НСИ | * Получение справочника «Контрагенты»;
* Получение справочника «Организации и филиалы».
 |
| БКУ | * Получение справочника «Виды корпоративных вопросов»;
* Получение справочника «Наименования видов документов» в части видов договоров;
* Выгрузка данных и фалов по документам коллегиальных органов управления;
* Получения ссылок на карточки документов ЕОСДО и импорта в БКУ Госкорпорации
* «Росатом» файлов, вложенных в указанные документы;
* Запрос данных из Корпоративного ГИДа в части схемы одобрения сделки и схемы согласования корпоративного вопроса.
 |
| Сириус | * Передача данных о согласовании документа в ЕОСДО.
 |
| Монитор-Актив | * Выгрузка данных по справочникам и документам
* ЕОСДО, требуемая для ИС Монитор-Актив.
 |
| РДР | * Выгрузка данных по справочникам и документам
* ЕОСДО, требуемая для ИС РДР
 |
| Оракул | * Выгрузка данных из ЕОСДО для индексирования документов в Оракул;
* Запрос на выполнение экспертизы;
* Запрос согласования проекта доверенности.
 |
| СЭП | * Формирование усиленной квалифицированной электронной подписи;
* Проверка усиленной квалифицированной электронной подписи.
 |
| ИСУПРИД | * Запрос на загрузку данных в карточку РИД;
* Запрос на отправку данных из карточки РИД.
 |
| КХД | * Выгрузка из ЕОСДО информации по персоналу в части охраны труда и травматизма.
 |
| МЭДО | * Межведомственный электронный документооборот
 |
| СЭД МБ | * Система электронного документооборота для международного бизнеса - отдельная инсталляция
* Единой отраслевой системы электронного документооборота, установленная в СБИС МБ
 |

1.8.3. Правообладателем ПО ЕОСДО является АО «Атомэнергопром». ПО ЕОСДО предоставляется в форме дистрибутива (сборка исходных кодов и артефактов, готовая к установке) и документации (технические решения, эксплуатационная документация, пользовательская документация) как копия программного обеспечения, эксплуатируемого в централизованной инсталляции ЕОСДО. Развитие и настройка функциональности ПО ЕОСДО осуществляется в рамках отраслевого процесса реализации ИТ-проектов и отраслевого процесса управления изменениями ИТ-систем (регулируются отраслевыми ЕОМУ – актуальные версии размещаются на ИТ-портале ГК «Росатом» it.rosatom.local1.8.4. В Бизнес-сценарии №5 Внешняя и внутренняя переписка: не предусмотрен функционал внешней переписки посредством доставки ЕОСДО с предприятиями ГК «Росатом.1.8.5. Сервисный сценарий № C6 «Поиск информации и формирование отчетов» в части построения группы отчетов:* Контроль согласования документов;
* Статистика по работе с документами ДПКР;
* Статистика работы с документами;
* Статистика согласования документов по умолчанию;

Предполагает использование инструмента выполнения скриптов, предоставляемых в составе дистрибутива, силами сотрудники второй линии техподдержки ПО ЕОСДО Заказчика. 1.8.6. Обработка обращений Заказчика – от сотрудников второй линии техподдержки ПО ЕОСДО (не конечные пользователи).1.8.7. Развитие и настройка функциональности ПО ЕОСДО осуществляется в рамках отраслевого процесса реализации ИТ-проектов и отраслевого процесса управления изменениями ИТ-систем (регулируются отраслевыми ЕОМУ – актуальные версии размещаются на ИТ-портале ГК «Росатом» it.rosatom.local).Формализованное требование на изменение в ИТ-ресурсе, оформленное с помощью формуляра или карточки на портале управления изменениями (в соответствии с процессом «Управление развитием и изменениями информационных систем» в Госкорпорации «Росатом» и ее организациях, утверждённых приказом 1/1547-П от 31.12.2019) подается сообщением на почтовый адрес приема обращений АО «Гринатом» (1111@greenatom.ru).1.8.8. Выполнение следующих работ по поддержке ПО ЕОСДО осуществляется Заказчиком (выполнение работ первой и второй линии технической поддержки):* + Регистрация и маршрутизация обращений конечных пользователей ПО ЕОСДО Заказчика;
	+ Консультирование пользователей по вопросам работы в ПО ЕОСДО Заказчика по телефону и e-mail;
	+ Подключение/отключение пользователей, предоставление прав доступа в порядке, установленном на предприятии Заказчика;
	+ Администрирование операционной системы серверов ПО ЕОСДО, СУБД, прикладного программного обеспечения ПО ЕОСДО, справочников ПО ЕОСДО;
	+ Выполнение регламентных работ, связанных с обслуживанием ПО ЕОСДО, резервное копирование данных;
	+ Выполнение комплекса работ, связанных с обновлением программного и аппаратного обеспечения ПО ЕОСДО;
	+ Осуществление мониторинга доступности для своевременного предотвращения и решения инцидентов;
	+ Устранение возникающих инцидентов, проблем, сбоев в аппаратной части, сети, программном обеспечении, не входящем в состав прикладного ПО ЕОСДО (см. ниже компоненты  ПО ЕОСДО, поддерживаемые Заказчиком) и выполнение работ по стандартным запросам;
	+ Устранение инцидентов и проблем, вызванных нарушением целостности данных в СУБД  ПО ЕОСДО вследствие проведения специалистами Заказчика работ, не предусмотренных эксплуатационной документацией ПО ЕОСДО и/или не согласованных с Исполнителем;
	+ Устранение возникающих инцидентов, проблем пользователей, сбоев, связанных с работой платформы, прикладного программного обеспечения ПО ЕОСДО, не требующих вмешательства разработчика, либо вендора ПО.

1.8.9. Компоненты ЕОСДО, поддержку которых полностью осуществляет Заказчик:* + Аппаратное обеспечение Системы (Серверы p-series, серверы Intel, системы хранения, системы резервного копирования, балансировщики нагрузки, сетевое оборудование);
	+ Операционные системы, включая (файловые) хранилища документов, индексов;
	+ СУБД;
	+ ПО систем хранения;
	+ ПО рабочих станций пользователей;
	+ ПО серверов приложений, выполняющих прикладные приложения ПО ЕОСДО;

1.8.10. Компоненты ПО ЕОСДО, поддержку которых в рамках второй линии осуществляет Заказчик, а в рамках третьей линии – Исполнитель:* + Прикладные приложения ПО ЕОСДО, являющиеся частью дистрибутива ПО ЕОСДО, развернутые и выполняющиеся в среде серверов приложений.

1.8.11. Заказчик перед началом оказания услуги обязательно должен предоставить Исполнителю:* + Копии прав на использование ПО (лицензии);
	+ Документ, описывающий техническую архитектуру конфигурации системы ЕОСДО (ИТ ландшафт), включая сайзинг (показатели выделенных аппаратных мощностей).
	+ Регламенты предприятия по работе с документами в ПО ЕОСДО;
	+ Ознакомление пользователей с пользовательскими инструкциями по работе в ЕОСДО;
	+ Выполнение требований к рабочим станциям для работы в ПО ЕОСДО.

1.8.14. Аппаратные требования к АРМ пользователя:* + 32-разрядный (x86) процессор с тактовой частотой 2 ГГц и выше;
	+ Объем оперативной памяти 4 ГБ и выше;
	+ сетевая карта 100 Мб/с и выше;
	+ монитор и видеокарта с поддержкой разрешения 1024 на 768 пикселей (и более) и глубиной цвета не менее 16 бит;
	+ клавиатура и манипулятор мышь.

1.8.15. Программные требования к АРМ пользователя:* + Операционная система Windows 8.1 (х32, х64) Windows 10 (х32, х64);
	+ Версии браузеров Google Chrome (32bit) v56.0.2924.87.

1.8.16. Требования к обратной связи в адрес Исполнителя о работоспособности эксплуатируемой инсталляции ЕОСДО* + Заказчик предоставляет в адрес Исполнителя общие обезличенные лог-файлы серверов: балансировки нагрузки, приложений, методов, контента, индексирования, баз данных, с информацией о наличии ошибок в их функционировании. Файлы не должны содержать информации ограниченного распространения;
	+ Период предоставления информации – ежемесячно, не позднее 10 числа месяца. Форма – сообщением на почтовый адрес приема обращений АО «Гринатом» (1111@greenatom.ru);

Исполнитель предоставляет в адрес Заказчика обратную связь о наличии проблем в функционировании эксплуатируемой инсталляции ПО ЕОСДО.1.8.17. В рамках настоящей услуги не осуществляется поддержка тестового стенда ЕОСДО (копия продуктивного стенда) |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,400000100 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги поддержка интеграционных процессов не выполняется |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги поддержка ИТ-инфраструктуры не выполняется |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  |