|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **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](mailto: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.local  1.8.4. 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](mailto: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](mailto: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 | | | | |  |
|  | | | | | | | | | |