|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **OPR.44** | **Предоставление удаленного доступа к ресурсам разработки ландшафта разработки и тестирования "КУРС-Лайт"** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках предоставления ИТ услуги осуществляется:  Безопасный удаленный доступ к ресурсам разработки ландшафта разработки и тестирования, расположенного в корпоративном ЦОД и обеспечивающего защищенный удаленный доступ к корпоративным информационным системам из сети Интернет. | | | | | | |  |
|  | **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: | | | | | | |  |
|  | **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. Состав услуги** | | | | | | |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | - Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей; | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | - Консультации пользователей в части подключения к Системе в объеме реализованных бизнес-процессов;  - 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 |  | В рамках предоставления услуги Исполнитель осуществляет выполнение следующего перечня основных операций и работ:  - Предоставление Заказчику безопасного удаленного доступа к ресурсам разработки ландшафта разработки и тестирования, расположенного в корпоративном ЦОД и обеспечивающего защищенный удаленный доступ к корпоративным информационным системам из сети Интернет; | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Развитие и модификация ИТ-системы в части реализации нового функционала в рамках настоящей услуги не осуществляется | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | |  |
|  | * ИТ-система |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь:  Отраслевой портал Страна Росатом → ИТ-портал → Инструкции → КУРС-lite | | | | |  |
|  | * Иное место |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | |  |
|  | Организация доступа к ресурсам разработки ландшафта разработки и тестирования осуществляется только c учётом следующих ограничений:  Доступ к ресурсам разработки ландшафта разработки и тестирования осуществляется только с корпоративных ноутбуков, соответствующим программными и аппаратным требованиями к ПК. Подготовка техники осуществляется силами ГПП АО «Гринатома», либо силами Заказчика согласно чек листу. Оказываем консультации по настройке и подготовке рабочего места при подготовке техники Заказчиком. С одной единицы техники может быть зарегистрирован только один пользователь ИС КУРС-Лайт.  Система рассчитана на подключение 1500 уникальных пользователей. Одновременное использование доступно для 1500 пользователей.  Не производится обслуживание/настройка локально установленного ПО.  В Системе не допускается обработка закрытой информации.  Лицензионную чистоту обслуживаемого программного обеспечения обеспечивает заказчик.  Данное решение подразумевает использование только одной единицы техники для подключения одной у/з специального назначения на одного человека (при необходимости увеличения количества устройств для подключения - необходимо обратиться в отдел ИБ, затем получить дополнительную спец. у/з на нового человека и выполнить данную инструкцию на другой технике)  Категорически запрещены попытки перемещения сертификатов или иных манипуляций с средствами защиты VPN канала (каждый случай будет передан для разбирательств с конечным пользователем и его руководителем)  Также запрещена передачи каких-либо компонентов данной системы третьим лицам  Исполнитель не несет ответственности за:  качество каналов связи, находящихся вне зоны ответственности и контроля Исполнителя;  Обслуживание прикладного ПО (включая Skype и Outlook) производится силами группы поддержки пользователей, либо технической поддержкой площадки заказчика.  Обслуживание прикладных ИС осуществляется силами технической поддержки данных ИС.  Исполнитель вправе частично или полностью приостановить предоставление Услуги Заказчику, в следующих случаях:  Нарушения Заказчиком положений настоящего раздела и\ или законодательства РФ;  Если действия или бездействие Заказчика может причинить ущерб, привести к сбою в работе программного обеспечения или оборудования Исполнителя и помешать процессу оказания Услуги;  Генерации паразитного трафика при работе в КУРС-Лайт. | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку\*** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0.003298170  Единица измерения: Пользователь системы | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | *\*В соответствии с протоколом заседания операционного комитета Госкорпорации «Росатом» от 28.12.2018 №1-ОК/107-Пр – приложение №1, стоимость услуги = [Трудозатраты] \* ([Стоимость ПРД по услуге] \* [% инфляции]) + [ДФР].*  *[ДФР] –[Дополнительные финансовые расходы, понесённые исполнителем на закупку товаров, услуг, прав и прочего у стороннего поставщика в целях оказания услуг, рассчитываются отдельно и предоставляются Заказчику услуги по его запросу.*  **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 12 часов в период осуществления поддержки | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 31 день | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | 4 часа | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | 8 | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Да | | | | |  |
|  | | | | | | | | |