

2021

Инструкция

Пользователя средства удаленного
доступа и управления «АССИСТЕНТ»



Оглавление

ОГЛАВЛЕНИЕ	1
УСТАНОВКА ПРИЛОЖЕНИЯ (АССИСТЕНТ)	3
ИНТЕРФЕЙС ПРИЛОЖЕНИЯ	6
ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА ДЛЯ УДАЛЕННОЙ РАБОТЫ.....	7
ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КРАТКОВРЕМЕННОГО УДАЛЕННОГО ДОСТУПА ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ЗАЯВОК ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ.....	8
РЕГИСТРАЦИЯ УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ.....	9
РАБОТА С ПРИЛОЖЕНИЕМ	12
НАСТРОЙКА ДВУХФАКТОРНОЙ АУТЕНТИФИКАЦИИ	14
БЕЗОПАСНОСТЬ РАБОЧЕГО МЕСТА.....	15
ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.....	16
ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БЕЗУСЛОВНОГО УДАЛЕННОГО ДОСТУПА К АРМ ...	18

Установка приложения (Ассистент)

Приложение Ассистент предназначено для управления удаленными устройствами, демонстрации собственного экрана другим пользователям.

Настоящая инструкция определяет основные положения использования удаленного управления рабочими станциями сотрудников исполнительных органов государственной власти Амурской области (далее – ИОГВ) при централизованном обслуживании IT-инфраструктуры (далее - Участник) при проведении мероприятий по организации централизованного сопровождения IT-инфраструктуры ИОГВ.

Удаленное управление рабочими станциями сотрудников Участника применяется для решения заявок и инцидентов, не требующих личного присутствия специалиста отдела централизованного сопровождения IT-инфраструктуры ИОГВ ГБУ «Центр информационных технологий Амурской области» (далее - Оператор) на рабочем месте Участника.

Установка и настройка средств удаленного управления на рабочих станциях Участника осуществляется сотрудниками Оператора в соответствии с Порядком процесса управления заявками исполнительных органов государственной власти Амурской области при централизованном сопровождении IT-инфраструктуры ИОГВ.

Для самостоятельной установки приложения на рабочий ПК необходимо зайти на Внутренний портал правительства Амурской области (<https://vp.amurobl.ru/>), авторизовавшись через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА) (Рис. 1).

Для загрузки установочного файла необходимо:

Зайти в «Файлы» (Рис. 1), затем в папку «Все репозитории» (Рис. 2), нажать на «Программное обеспечение для типового АРМ», выбрать файл «Средство удаленного доступа Ассистент.exe» (Рис. 3).

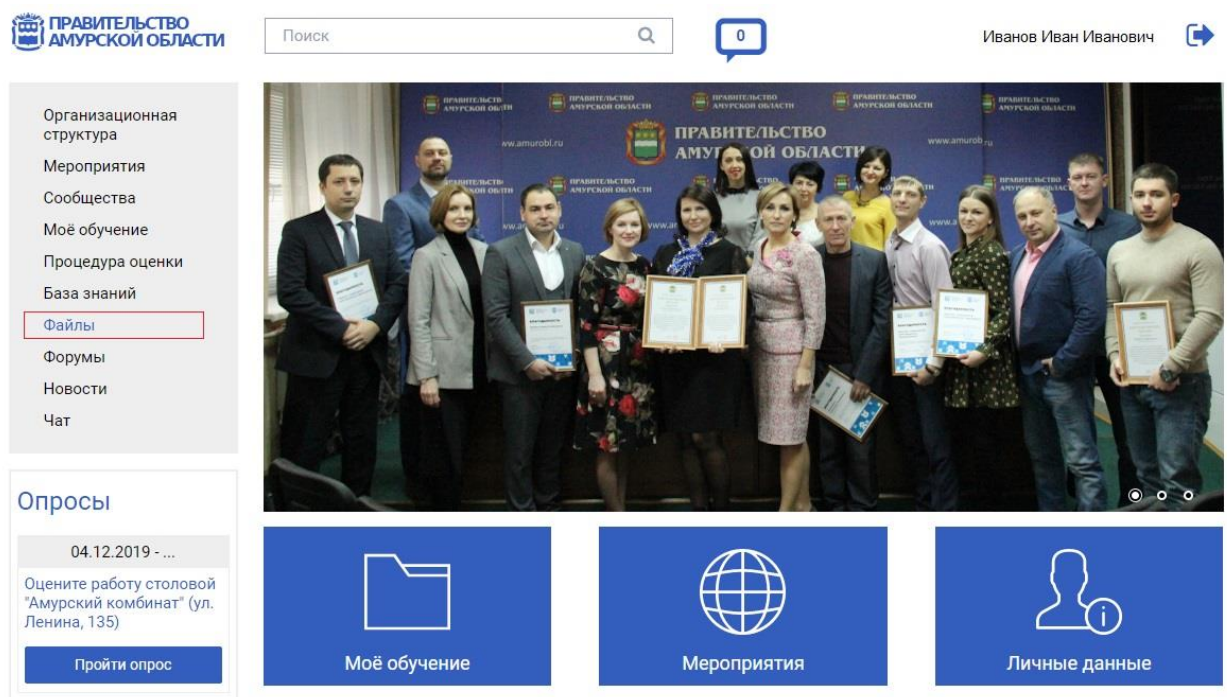


Рис. 1

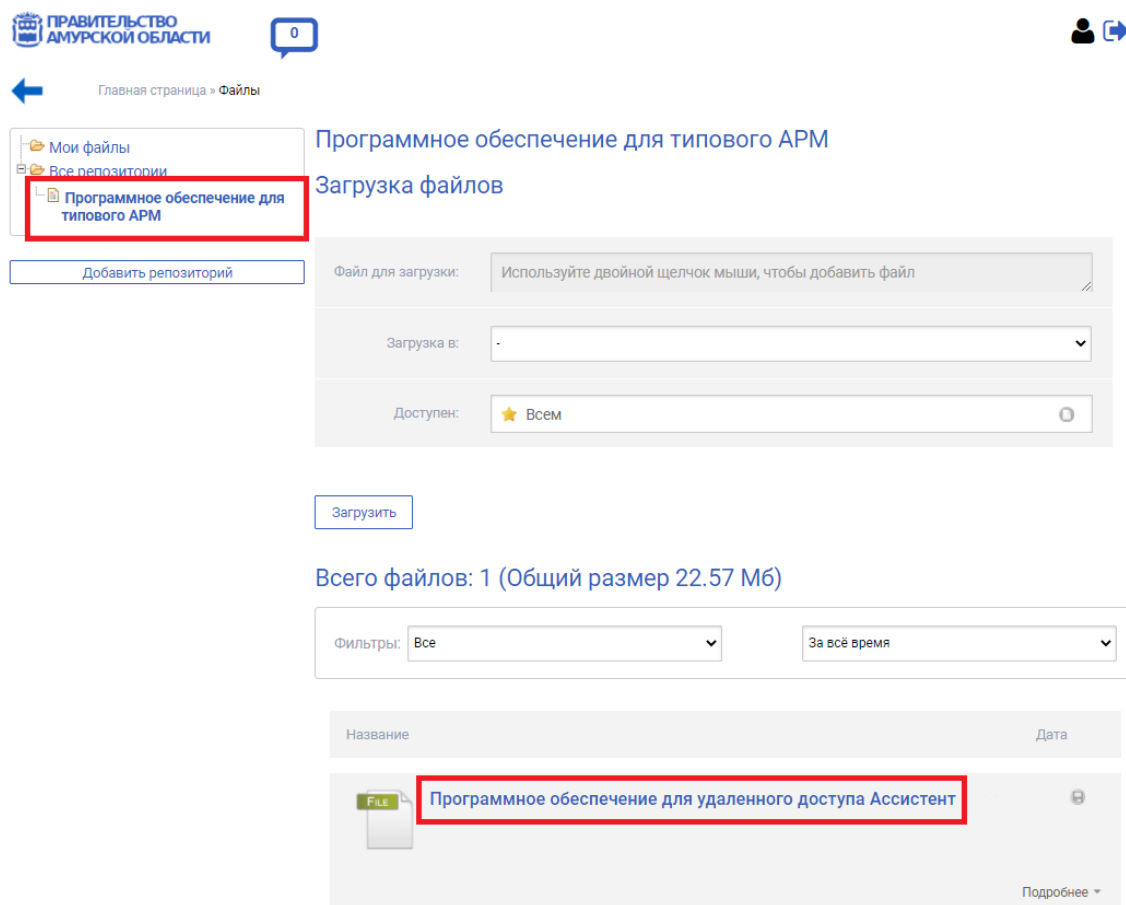


Рис. 2

Откроется окно содержащее информацию о загружаемом файле, нажать на «Средство удаленного доступа Ассистент.exe» (Рис. 3).

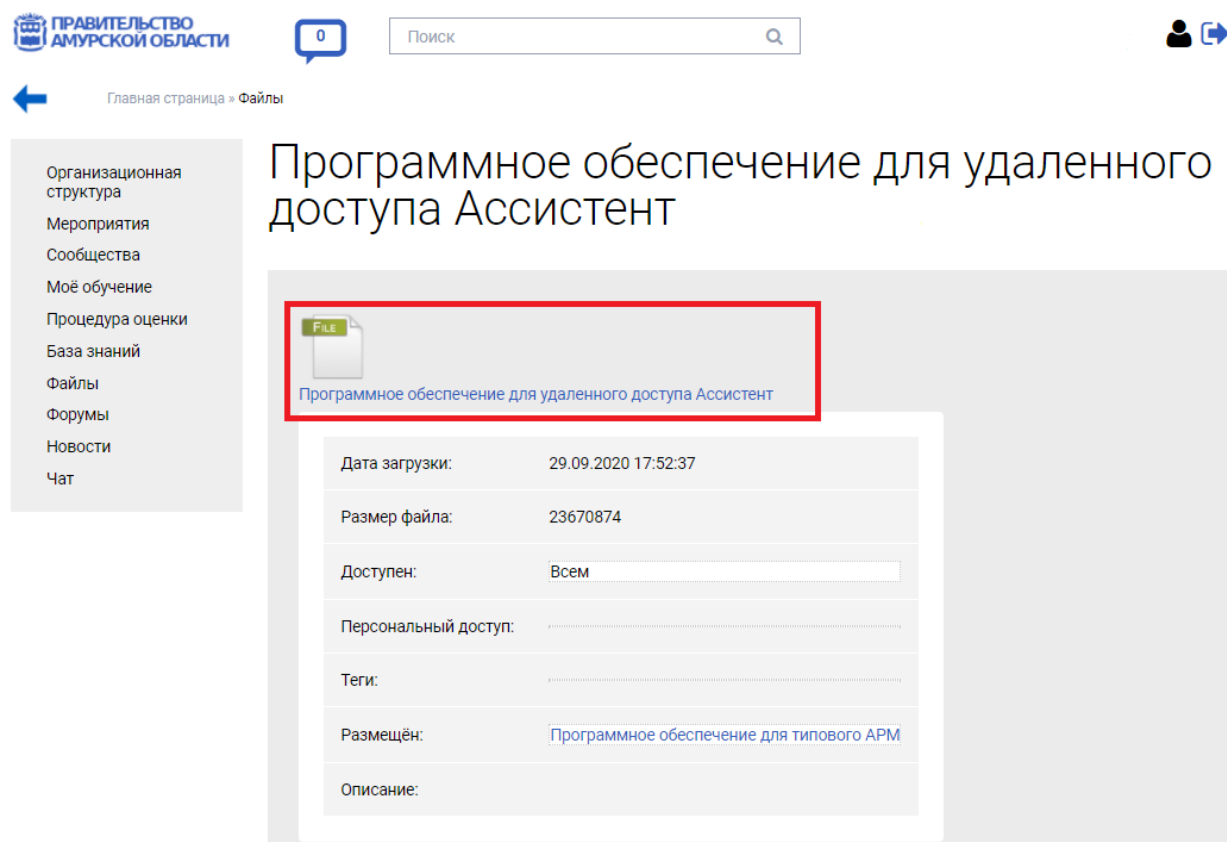


Рис. 3

Откроется окно содержащее информацию о загружаемом файле, нажать на «assistant_install_k.exe» (Рис. 4).



Рис. 4

Интерфейс приложения

Главное меню приложения Ассистент (рис. 5).

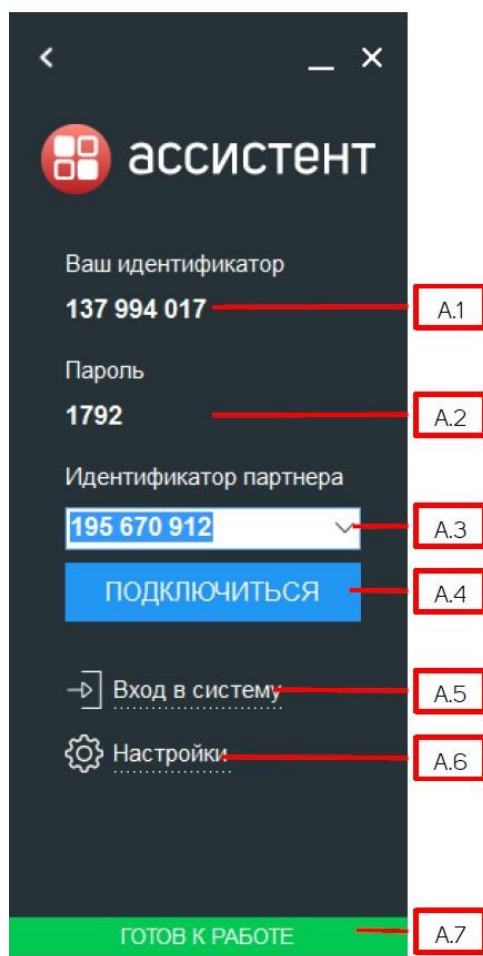


Рис. 5

A.1 – Уникальный идентификатор Вашего устройства.

A.2 – Временный пароль для доступа к Вашему устройству. Временный пароль формируется системой автоматически и меняется при перезапуске приложения.

A.3 – Идентификатор устройства, к которому вы хотите подключиться для управления.

A.4 – Кнопка для начала связи с удаленным устройством.

A.5 – Авторизация в приложении под учетной записью пользователя Ассистент.

A.6 – Переход к настройкам приложения.

A.7 – Текущий статус вашего устройства – готовность к подключению.

Порядок предоставления доступа для удаленной работы

Сотрудник Участника должен:

- оформить заявку на предоставление удаленного доступа к своему рабочему месту (с указанием ФИО, наименования ИОГВ, контактного номера телефона, обоснования необходимости предоставления удаленного доступа) и направить посредством информационной системы «Служба технической поддержки» (адрес в сети Интернет - <http://helpdesk.amurobl.ru>);
- в случае отсутствия доступа к системе «Служба технической поддержки», заявки на могут быть приняты по телефону 38-00-15 (ВНИМАНИЕ! Разговор с оператором будет записан)
- идентификатор устройства (рабочего места), пароль для первоначального входа будут направлены в адрес рабочей электронной почты.

Порядок предоставления кратковременного удаленного доступа при выполнении заявок технической поддержкой

Сотрудник Участника должен:

- оформить заявку и направить посредством информационной системы «Служба технической поддержки» (адрес в сети Интернет - <http://helpdesk.amurobl.ru>) Для сокращения сроков реагирования на инцидент, заявки на устранение инцидента могут быть дополнительно поданы в виде устного сообщения на телефон отдела – 38-00-15.
- по телефону сообщить сотруднику Оператора пароль для доступа к устройству.
- перед подключением сотрудника Оператора закрыть на рабочей станции все документы и приложения, содержащие конфиденциальную информацию;
- подтвердить доступ нажатием кнопки «разрешить» (рис. 6).

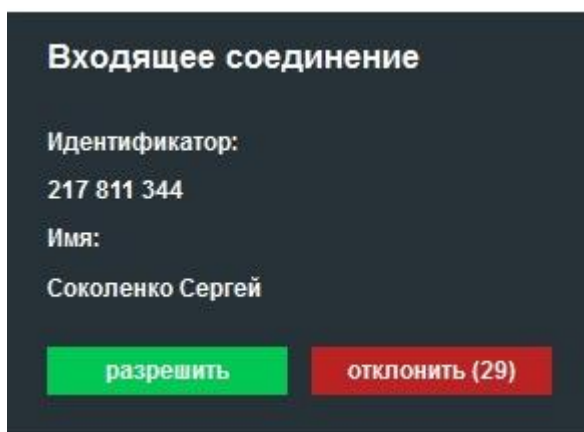


Рис. 6

- контролировать процесс удаленного управления;
- после завершения проводимых работ убедиться в завершении сеанса удаленного подключения и только после этого продолжить работу;
- в случае обнаружения подозрительных действий немедленно прекратить сеанс удаленного управления и оповестить об этом Оператора.

Установление сеанса удаленного управления возможно только после подтверждения согласия со стороны сотрудника Участника.

Регистрация учетной записи

Получить учетную запись пользователь может как в Клиентском приложении, так и в Личном кабинете Системы.

Для регистрации учетной записи:

1. Введите в адресную строку браузера адрес

<http://lk.assistant.amur-cit.ru>, по которому доступен сервис Личный кабинет.

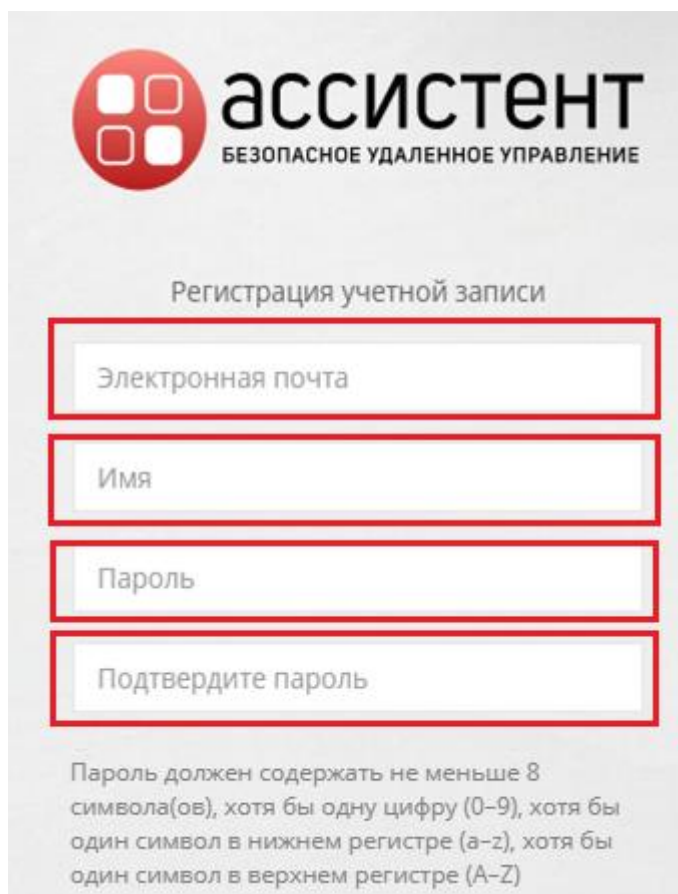
Откроется страница Вход в личный кабинет (рис. 7).

Рис. 7

2. Нажмите кнопку Регистрация учетной записи.

Откроется страница Регистрация учетной записи.

3. На странице Регистрация учетной записи заполните поля (рис. 8):



ассистент
БЕЗОПАСНОЕ УДАЛЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Регистрация учетной записи

Электронная почта

Имя

Пароль

Подтвердите пароль

Пароль должен содержать не меньше 8 символа(ов), хотя бы одну цифру (0-9), хотя бы один символ в нижнем регистре (a-z), хотя бы один символ в верхнем регистре (A-Z)

Рис. 8

- Электронная почта – укажите вашу рабочую электронную почту (не личную);
- Имя – ваши фамилия, имя и отчество;
- Пароль – необходимо ввести пароль, который будет соответствовать обязательному требованию безопасности. Пароль должен содержать не меньше 8 символов: хотя бы одну цифру (0–9), хотя бы один символ в нижнем регистре (a–z), хотя бы один символ в верхнем регистре (A–Z);
- Подтвердите пароль.

4. Нажать кнопку «Зарегистрировать учетную запись» (рис. 9).

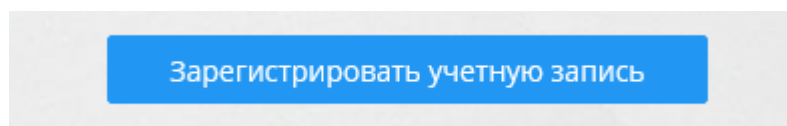


Рис. 9

На указанный адрес электронной почты будет отправлено письмо с инструкциями для продолжения регистрации.

5. Для подтверждения регистрации перейдите по ссылке, указанной в письме (рис. 10).

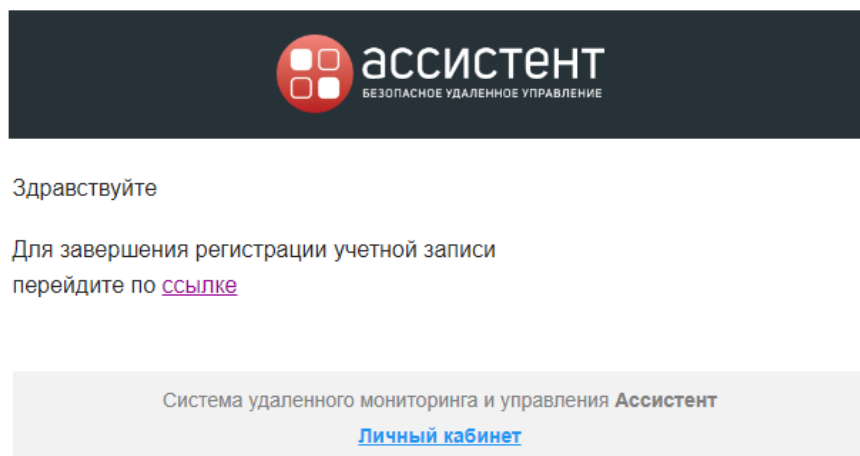


Рис. 10

Откроется страница Завершение регистрации. Ваша учетная запись успешно активирована, регистрация в Системе завершена.

Работа с приложением

После этого Вам необходимо ввести Ваши учетные данные в приложении Ассистент. Для этого выберите меню «Вход в систему», после чего Вам будет доступна новая рабочая область, в которой необходимо заполнить следующие поля:

- E-mail/Логин – электронная почта, указанная при регистрации учетной записи;
- Пароль – ваш пароль, указанный при регистрации учетной записи (рис. 11).

The screenshot shows the 'Ассистент' application interface. The left panel displays user information: 'Ваш идентификатор' 199 622 920, 'Пароль' 7329, and 'Идентификатор партнера'. Below this is a 'подключиться' button and a menu with 'Вход в систему' and 'Настройки'. The right panel is titled 'Вход в систему' and contains input fields for 'E-mail / Логин' and 'Пароль', a 'Запомнить пароль' toggle, an 'Входить автоматически' toggle, and buttons for 'вход', 'отмена', 'Регистрация', and 'Восстановление пароля'. Red boxes highlight the 'Вход в систему' menu item and the login input fields.

Рис. 11

Кроме того, необходимо активировать меню «Запомнить пароль» и «Входить автоматически» таким образом, чтобы ползунки были в состоянии «Вкл.» (рис. 12).

The screenshot displays the 'Ассистент' (Assistant) software interface. The left panel, titled 'ассистент', contains the following elements: a header with a red logo and window controls; a 'Ваш идентификатор' (Your identifier) field with the value '217 811 344' and a copy icon; a 'Пароль' (Password) field with the value '3760', a refresh icon, and a copy icon; an 'Идентификатор партнера' (Partner identifier) dropdown menu with the value '005 146 338'; a blue 'подключиться' (connect) button; a list of menu items: 'Вход в систему' (Login), 'Поддержка' (Support), and 'Настройки' (Settings), each with an icon and a right-pointing arrow; and a green status indicator at the bottom labeled 'готов к работе' (ready to work).

The right panel, titled 'Вход в систему' (Login), contains: a header with a close button; an 'E-mail / Login' dropdown menu; a 'Пароль' (Password) input field; two toggle switches, both labeled 'Вкл.' (On), for 'Запомнить пароль' (Remember password) and 'Входить автоматически' (Automatic login); a blue 'вход' (login) button and a grey 'отмена' (cancel) button; and a 'Восстановление пароля' (Reset password) link with a right-pointing arrow.

Рис. 12

Настройка двухфакторной аутентификации

После авторизации в программе «Ассистент», требуется включить двухфакторную аутентификацию и нажать кнопку «Сохранить».

The screenshot displays the 'Ассистент' (Assistant) software interface. The left sidebar contains the following elements:

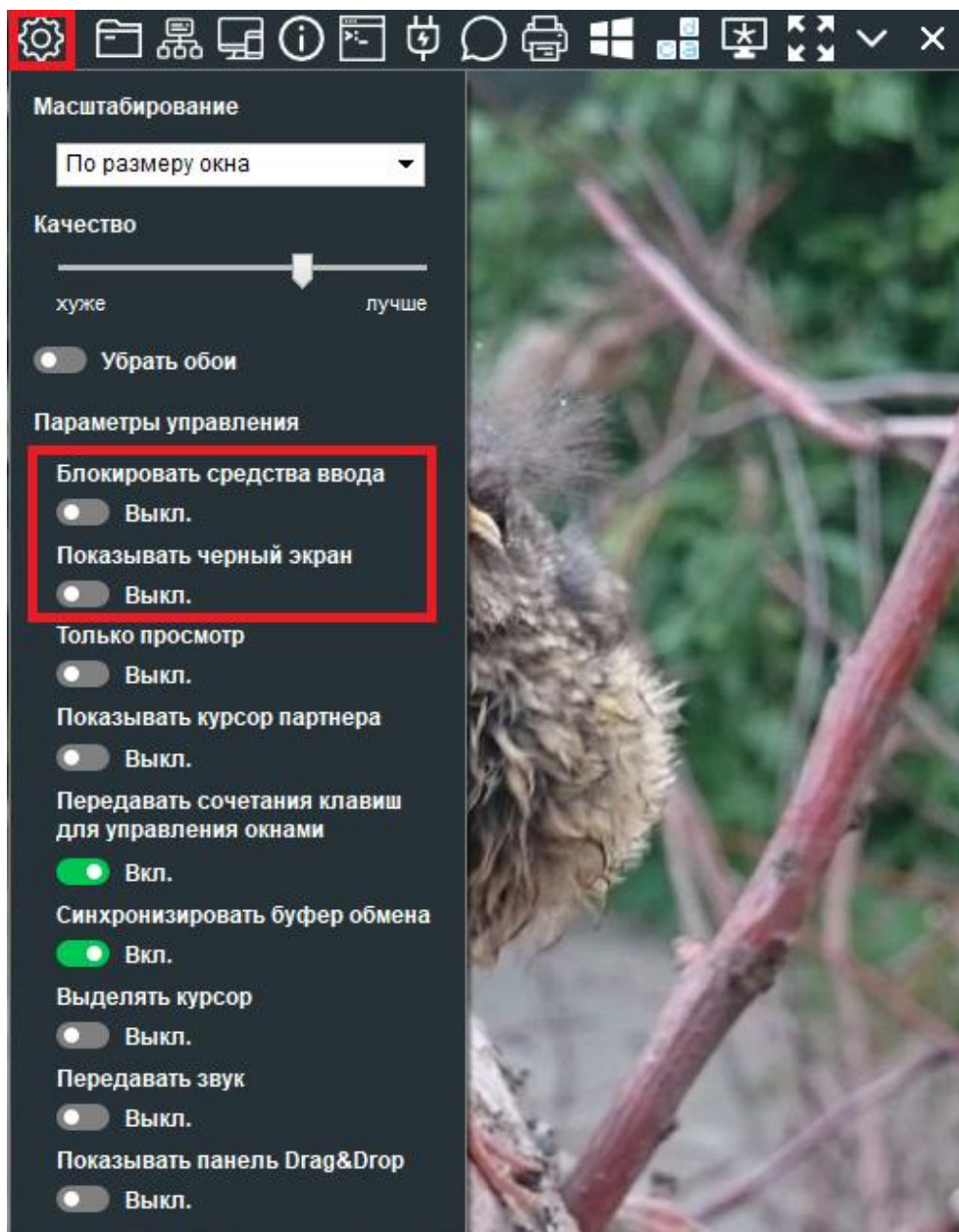
- Logo and title: **ассистент**
- Navigation icons: back, close
- Form fields:
 - Ваш идентификатор (Your identifier) - text input with a copy icon
 - Пароль (Password) - text input with a refresh and copy icon
 - Идентификатор партнера (Partner identifier) - dropdown menu
- Buttons: **подключиться** (connect)
- User profile section with a placeholder image and a right arrow
- System settings menu:
 - Компьютеры (Computers)
 - Администрирование (Administration)
 - Настройки (Settings)
 - Выход из системы (Log out)
- Status: **готов к работе** (ready to work) with a green indicator

The main content area is titled **Профиль** (Profile) and includes:

- Ваш E-mail (Your email) - text input
- Ваше имя (Your name) - text input
- Двухфакторная аутентификация** (Two-factor authentication) - highlighted with a red box, showing a green toggle and the text **Вкл.** (On)
- Способ подтверждения (Confirmation method) - dropdown menu showing **Код на Email** (Code on Email)
- Warning message: **Не настроен СМС-шлюз. Изменение телефона заблокировано.** (SMS gateway not configured. Changing phone is blocked.)
- Buttons: **сохранить** (save) and **отмена** (cancel)
- Link: **Перейти в Личный кабинет** (Go to Personal Cabinet) with a user icon

Безопасность рабочего места

После подключения к рабочему месту, нажимаем на шестерёнку и выставляем параметры «Блокировать средства ввода» и «Показывать чёрный экран».



Личный кабинет пользователя

Личный кабинет пользователя предназначен для ведения списка личных устройств и управления профилем пользователя и включает два подраздела:

- Устройства – предназначен для управления личным списком устройств пользователя.
- Профиль – содержит настройки профиля пользователя.

Личный список устройств позволяет быстро находить часто используемые устройства, сохранять пароли для подключения к ним, группировать устройства, хранить описания

Для добавления устройства необходимо нажать кнопку «Добавить устройство» (рис. 13).

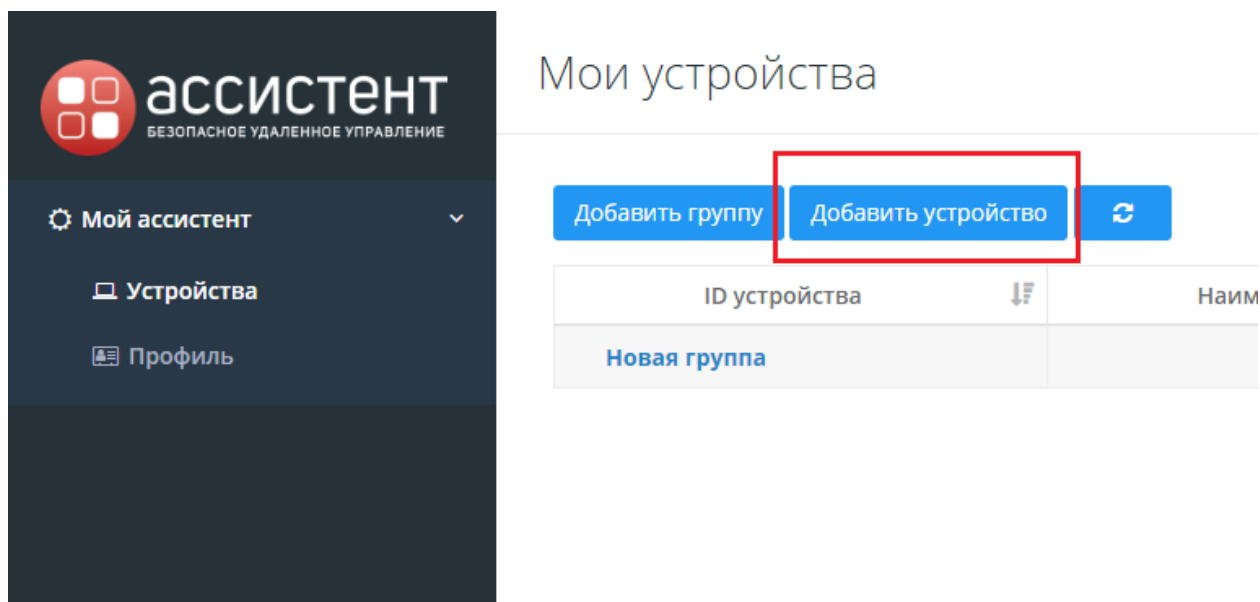


Рис. 13

Откроется страница Добавление устройства.

Заполните обязательные поля страницы:

- ID устройства – введите идентификатор вашего устройства.
- Наименование - введенное наименование будет отображаться в списках Клиентского приложения вместо идентификатора устройства, например, «Рабочий компьютер» (рис. 14).

Нажмите кнопку «Сохранить».

The screenshot shows the 'Добавление устройства' (Add device) form in the 'Ассистент' software interface. The interface has a dark sidebar on the left with the logo and navigation menu. The main area is light gray and contains the form. The form has the following fields:

- Группа (Group): A dropdown menu with 'Новая группа' (New group) selected.
- ID устройства (Device ID): A text input field.
- Наименование (Name): A text input field.
- Комментарий (Comment): A text input field.
- Пароль (Password): A text input field.
- Подтверждение пароля (Password Confirmation): A text input field.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Сохранить' (Save) and 'Отмена' (Cancel). The 'Сохранить' button is highlighted with a red box.

Рис. 14

Порядок предоставления безусловного удаленного доступа к АРМ

Для организации безусловного удаленного доступа (без запроса подтверждения входящего соединения) к своему рабочему месту сотрудник ИОГВ должен выполнить следующие настройки приложения.

В главном окне программы необходимо выбрать меню «Настройки», затем выбрать меню «Безопасность», после чего необходимо заполнить поля «Фиксированный пароль» (рис. 15). Пароль должен соответствовать обязательному требованию безопасности и содержать не меньше 8 символов: хотя бы одну цифру (0–9), хотя бы один символ в нижнем регистре (a–z), хотя бы один символ в верхнем регистре (A–Z).

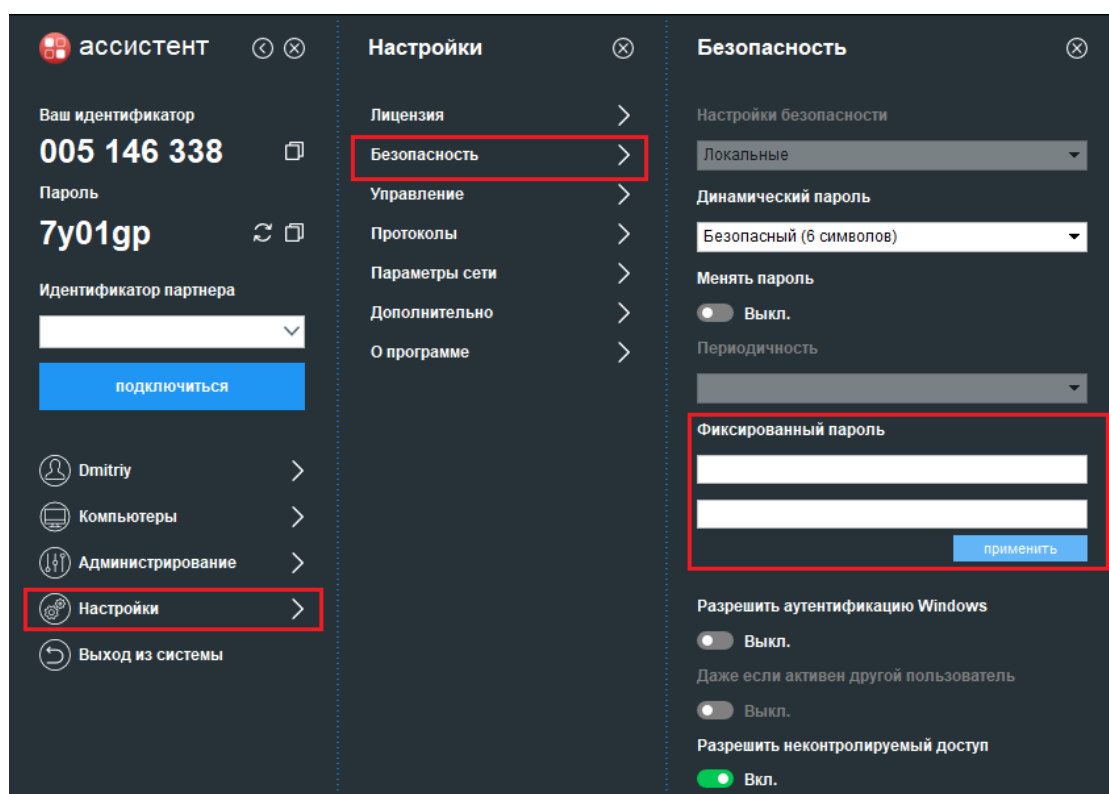


Рис. 15

После этого, на устройстве, с которого необходимо получить доступ к своему рабочему месту, необходимо установить приложение Ассистент и ввести свои учетные данные (рис. 11).