|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **OPR.20** | **Предоставление виртуального рабочего места пользователей и поддержка системы корпоративного удаленного рабочего стола "КУРС"** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках предоставления ИТ услуги осуществляется:  Предоставление вычислительных ресурсов в виде виртуальной машины, эмулирующей работу отдельного рабочего места пользователя, расположенного в корпоративном ЦОД и обеспечивающего защищенный удаленный доступ к корпоративным информационным системам из сети Интернет и КСПД (КУРС HotDesk).  КУРС HotDesk это предоставление системы КУРС из сети КСПД на территории заказчика. | | | | | | |  |
|  | **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: Ноутбук, тонкий клиент. | | | | | | |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги** | | | | | | |  |
|  | Бизнес-сценарий № 1. Поддержка работоспособности КУРС из сети Интернет  Бизнес-сценарий № 2. Поддержка работоспособности КУРС из сети Интернет и КСПД (КУРС HotDesk)  Бизнес-сценарий № 3. Поддержка работоспособности КУРС из сети КСПД (КУРС HotDesk)  Бизнес-сценарий № 4. Поддержка работоспособности КУРС из сети Интернет и КСПД с поддержкой 3D ускорения (КУРС 3D) | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  | Платформа биометрической аутентификации (ПБА).  Только в случае необходимости ее подключения. |  | В рамках ПБА предполагается обработка персональных данных пользователей, в том числе биометрических персональных данных. Процесс обработки персональных данных, процесс взаимодействия Заказчика и Исполнителя описан в Приложении № 1. | | | | |  |
|  |  |  |  | | | | |  |
|  |  |  |  | | | | |  |
|  | **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;  - Первичный анализ листов исполнения. | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура поднять над ФП |  | В рамках предоставления услуги Исполнитель осуществляет выполнение следующего перечня основных операций и работ:  - Предоставление Заказчику ресурсов в виде виртуальной машины, эмулирующей работу отдельного рабочего места пользователя, расположенного в корпоративном ЦОД и обеспечивающего защищенный удаленный доступ к корпоративным информационным системам из сети Интернет или КСПД; | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Бизнес-сценарий № 1 – Подключение к КУРС из сети Интернет:   Консультации пользователей в части подключения к Системе КУРС 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 на систему КУРС.  Бизнес-сценарий № 2 - Поддержка работоспособности КУРС из сети Интернет и КСПД (КУРС HotDesk):   Консультации пользователей в части подключения к Системе КУРС и КУРС HotDesk 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 на систему КУРС и КУРС HotDesk;   Разработка технического решения для создания системы КУРС HotDesk и развертывание системы на предприятии заказчика;   Согласование системы КУРС HotDesk с ИБ ГА и ГК;  Бизнес-сценарий № 3 - Поддержка работоспособности КУРС из сети КСПД (КУРС HotDesk):   Разработка технического решения для создания системы КУРС HotDesk и развертывание системы на предприятии заказчика;   Согласование системы КУРС HotDesk с ИБ ГА и ГК;   Консультации пользователей в части подключения к Системе КУРС HotDesk 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 на систему КУРС HotDesk;  Бизнес-сценарий № 4. Поддержка работоспособности КУРС из сети Интернет и КСПД с поддержкой 3D ускорения (КУРС 3D):   Предоставление виртуальных рабочих мест КУРС 3D ускорителями;   Консультации пользователей в части подключения к Системе КУРС 3D 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 на систему КУРС 3D. | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  |  |  |
|  | 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 → Корпоративный удаленный рабочий стол (КУРС) | | | | |  |
|  |  Иное место |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | |  |
|  | Организация виртуального сервера на вычислительных ресурсах Исполнителя осуществляется только c учётом следующих ограничений:  **Общие Ограничения:**  1. Доступ к виртуальному рабочему месту осуществляется в соответствии с Приказом N 1/1226-П от 27 сентября 2021 г. «О СИСТЕМЕ "ПЛАТФОРМА УНИФИЦИРОВАННОГО БЕЗОПАСНОГО ДОСТУПА К КОРПОРАТИВНЫМ ИНФОРМАЦИОННЫМ СИСТЕМАМ" (ИС КУРС)».  2. Доступ к виртуальному рабочему месту предоставляется на основании согласованного в ЕОСДО листа исполнения.  3. К системе можно подключить не более 10 000 уникальных пользователей. Одновременное использование доступно для 5 500 пользователей.  4. Не производится обслуживание/настройка локально установленного ПО.  5. В Системе не допускается обработка закрытой информации.  6. Лицензионную чистоту обслуживаемого программного обеспечения обеспечивает заказчик.  7. Перечень корпоративных информационных систем, к которым предоставляется защищенный удаленный доступ в рамках услуги, определяется в соответствии с Приказом N 1/1226-П от 27 сентября 2021 г. «О СИСТЕМЕ "ПЛАТФОРМА УНИФИЦИРОВАННОГО БЕЗОПАСНОГО ДОСТУПА К КОРПОРАТИВНЫМ ИНФОРМАЦИОННЫМ СИСТЕМАМ" (ИС КУРС)».  8. Не допускается сохранение какой-либо информации локально на выделяемых виртуальных машинах.  9. Выделение дополнительных ресурсов виртуальной машине возможно только при наличии свободных вычислительных ресурсов у Исполнителя;  10. Объем переносимого профиля пользователя не превышает 3 ГБ и может быть увеличен только при наличии свободных дисковых ресурсов у Исполнителя;  11. Добавление доступа к ИС из КУРС осуществляется в рамках ЕОМУ № 1/1486-П от 09.11.2022  *Исполнитель не несет ответственности за:*  1. качество каналов связи, находящихся вне зоны ответственности и контроля Исполнителя;  2. деятельность Заказчика, осуществляемую с использованием Услуги, а также информацию, размещенного на предоставленных Виртуальных машинах.  3. Сохранность данных, размещенных на выделяемых виртуальных машинах  4. Виртуальная машина предоставляется с настройками, разрешающими административный доступ для уполномоченных сотрудников Исполнителя.  5. Обслуживание прикладного ПО (включая СОК и ЗКПС) производится силами группы поддержки пользователей, либо технической поддержкой площадки заказчика.  6. Обслуживание прикладных ИС осуществляется силами технической поддержки данных ИС.  *Исполнитель вправе частично или полностью приостановить предоставление Услуги Заказчику, в следующих случаях:*  1. Нарушения Заказчиком положений настоящего раздела и\ или законодательства РФ;  2. Если действия или бездействие Заказчика может причинить ущерб, привести к сбою в работе программного обеспечения или оборудования Исполнителя и помешать процессу оказания Услуги;  3. Генерации паразитного трафика с предоставленных виртуальных машин.  **Ограничения при работе КУРС:**  1. В случае неиспользования системы КУРС в течение 3 месяцев подряд, зарегистрированное устройство пользователя автоматически удаляется из системы. Повторный вход будет возможен только после перерегистрации устройства.  2. Запрещается передача управления Виртуальными машинами, а также передача выделенных корпоративных ноутбуков третьим лицам;  3. Доступ к виртуальному рабочему месту 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 Системы.  **Ограничения при работе КУРС HotDesk:**  1. Доступ к виртуальному рабочему месту осуществляется только с тонких клиентов, соответствующим программными и аппаратным требованиями к ТК. 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 могут работать разные пользователи;  2. На ТК отсутствует возможность сохранения какой-либо информации. На ТК отсутствует жесткий диск;  3. Тонкие клиенты используется только для работы системы КУРС HotDesk.  4. На ТК разрешено обрабатывать КТ и ДСП при доступе из КЗ и на базе согласованного ТР на Систему;  5. Отсутствует возможность вносить изменения в операционную систему ТК;  6. На ТК запрещено использовать внешние накопители данных, подключать периферийные устройства, кроме клавиатуры и мыши;  7. Согласование с ИБ заказчика осуществляется силами заказчика.  **Ограничения при работе КУРС 3D:**  1. Система КУРС 3D располагается в ЦОД ГК на мощностях ИС КУРС;  2. Физические сервера системы должны обслуживаться в АО «Гринатом»;  3. Требуемые для работы ИС должны быть погружены в КУРС согласно ЕОМУ № 1/1486-П от 9 ноября 2022 г.  4. Запрещается передача управления Виртуальными машинами;  5. Запрещается передача выделенных корпоративных ноутбуков\ПК третьим лицам, при доступе из сети Интернет. | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0.003627867 - Бизнес-сценарий № 1  0.005163152 - Бизнес-сценарий № 2  0.001535285 - Бизнес-сценарий № 3  0.004327509 - Бизнес-сценарий № 4  Единица измерения: Пользователь | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | **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 | | | | |  |
|  | | | | | | | | |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Обработка персональных данных.   |  | | --- | | **Перечень обрабатываемых персональных данных**  При оказании услуги с использованием Платформы биометрической аутентификации (ПБА) АО «Гринатом» (Исполнитель) обрабатывает персональные данные (ПДн) пользователей - работников заказчика.  В рамках ПБА обрабатываются следующие ПДн пользователей:  - Фамилия, Имя, Отчество (при наличии);  - имя учетной записи пользователя в домене gk.rosatom.local:  - место работы;  - данные изображения лица (фотография и дескриптор лица), полученные с помощью фото-и(или)видеоустройств.  **Цель обработки персональных данных**  Целью обработки ПДн в ПБА является проверка пользователя на принадлежность ему биометрического идентификатора посредством сопоставления его со сведением о лице, которым располагает Исполнитель, в рамках унифицированного безопасного удаленного доступа к корпоративным информационным системам Госкорпорации «Росатом» и ее организаций (КИС).  **Перечень действий с персональными данными**  При обработке персональных данных Исполнитель имеет право на совершение следующих действий (операций) с персональными данными пользователей-работников Заказчика: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, блокирование, удаление, уничтожение.  **Основание для обработки персональных данных работников Заказчика Исполнителем**  Основанием для обработки ПДн пользователей - работников Заказчика Исполнителем является поручение на обработку персональных данных, соответствующее требованиям ч.3 ст.6 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» и полученное Исполнителем в рамках договора с Заказчиком.  **Обязанности Заказчика и Исполнителя**  Стороны обязаны исполнять положения Единых отраслевых методических указаний по работе с платформой унифицированного безопасного доступа Госкорпорации «Росатом» (ИС КУРС) (далее – ЕОМУ).  Заказчик обязан:  -организовать и контролировать получение письменных согласий от пользователей-работников Заказчика;  -самостоятельно выполнять обязательства, возложенные на него как на Оператора персональных данных Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;  - ознакомить пользователей с ЕОМУ, а также регламентом работы сотрудников, использующих защищенный удаленный доступ к корпоративным информационным системам с использованием биометрической аутентификации рег. №22-2/8627-ВК от 22.04.2021;  Исполнитель обязан:  - обрабатывать персональные данные пользователей – работников Заказчика строго в соответствии с обозначенной целью и поручением;  - исполнять дополнительные письменные поручения Заказчика, не противоречащие требованиям законодательства РФ, положениям договора и ЕОМУ;  - соблюдать конфиденциальность и обеспечивать безопасность обрабатываемых персональных данных при их обработке с соблюдением требований к защите персональных данных в соответствии со статьей 19 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», а также постановлением Правительства РФ от 01.11.2012 №1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;  **Порядок взаимодействия Заказчика и Исполнителя** определяется в соответствии с регламентом взаимодействия сторон, настоящим пунктом, а также в соответствии с регламентом работы сотрудников, использующих защищенный удаленный доступ к корпоративным информационным системам с использованием биометрической аутентификации рег. №22-2/8627-ВК от 22.04.2021.  **Удаление данных из ПБА** производится в случае получения от Заказчика соответствующего письменного поручения;  **Иные положения**  Фотография пользователя КИС используется только для формирования эталонного дескриптора лица и не сохраняется в ПБА.  Фамилия, имя, отчество, имя учетной записи в домене gk.rosatom.local пользователя ПБА и наименование его организации не хранятся в ПБА, подгружаются в ПБА из домена gk.rosatom.local по запросу и не требуют каких-либо действий по их обновлению в ПБА.  Использование КИС с ПБА запрещено без наличия у Заказчика соответствующего письменного согласия пользователя на обработку персональных данных. | | | | | | | | | |