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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **COM.42** | **Обеспечение безопасного взаимодействия АРМ пользователей с ресурсами сети Интернет** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  |  В рамках предоставления услуги обеспечивается предоставление безопасного доступа в Интернет непосредственно с АРМ пользователя. |   |
|  | **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 интернета (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется)
* «Толстый клиент» на АРМ пользователя (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется)
* Другой способ: Для данной услуги не применяется

  |  |
|  | **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** |   |
|  | Системы мониторинга |  | * Интеграция с системой мониторинга информационной безопасности;
* Интеграция с системой мониторинга доступности системы.
 |   |
|  | **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 |  | В рамках предоставления ИТ-услуги Исполнитель осуществляет поддержку и развитие системы, обеспечивающей защищенный клиентский доступ к сети Интернет (предоставление канала связи к сети Интернет осуществляется в рамках услуги COM.1). Система состоит из клиентского ПО разработанного АО «Гринатом» которое устанавливается на АРМ пользователя, далее «ПО V-int» и сервера, размещенного в DMZ зоне предприятия Заказчика, далее «сервер V-int». Для функционирования вышеуказанной системы Исполнитель осуществляет выполнение следующего перечня операций и работ:* Осуществление работ, связанных с обеспечением непрерывности предоставления услуги и восстановлением исходного состояния системы в случае отказов и поломок информационных компонентов;
* Осуществление мониторинга работоспособности компонентов информационной системы;
* Управление пользователями (добавление / удаление пользователя к системе);
* Блокировка сайтов с помощью черных и белых списков;
* Ограничение максимальной скорости соединения;
* Сбор статистики по пользователям системы;
* Консультации администраторов по вопросам распространения ПО V-int на АРМ пользователей (ПО может быть установлено непосредственно из дистрибутива либо или при помощи ﻿System Center Configuration Manager (продукт для управления ИТ-инфраструктурой) при его наличии у Заказчика);
* Консультации Пользователей по работе системы;
* Консультации администраторов ИТ\ИБ по инфраструктуре решения.
 |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не осуществляется. |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | В рамках предоставления услуги Исполнитель осуществляет выполнение следующего перечня основных операций и работ:* Установка компонентов серверной части (сервер V-int) на вычислительных ресурсах Заказчика;
* Анализ и диагностика сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой ПО V-int и/или серверных компонент V-int;
* Устранение сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой ПО V-int и/или серверных компонент V-int;
* Поддержка функционирования серверного оборудования в объёме достаточном для оказания настоящей услуги;
* Резервное копирование конфигурации системы;
 |   |
|  | Модификация ИТ-системы |  | В рамках предоставления услуги Исполнитель осуществляет выполнение следующего перечня основных операций и работ:* Выпуск обновлений ПО V-int входящих в состав системы.
 |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  | * ИТ-система
 |  | Не применимо. |   |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом»
 |  | Не применимо. |   |
|  | * Иное место
 |  | Не применимо. |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | Стабильная работа системы защищенного клиентского доступа к сети Интернет с АРМ пользователя с соблюдением параметров качества оказания услуги возможна при:* Предоставление Заказчиком канала связи к сети Интернет (связанная услуга CОМ.1 Поддержка доступа к сети Интернет);
* Наличие у Заказчика активной технической поддержки АРМ пользователей (связанная услуга WST.2 Поддержка функционирования рабочего места пользователя);
* Соблюдение минимальных системных требований АРМ пользователя указанных в нижеследующей таблице:

| **CPU** | **RAM** | **OC** | **HDD** | **Виртуализация** | **Требования к ПО** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 x 2.00 ГГц | 6 ГБ | Windows 10 | 3 ГБ свободного дискового пространства | Включенная аппаратная виртуализация (VT-x или AMD-V) | Отключенный модуль Revocation Provider в КриптоПро |

 * Предоставление Заказчиком сервера (физического или виртуального) удовлетворяющего следующим требованиям:

| **CPU** | **RAM** | **Конфигурация дисковой подсистемы** | **ОС** | **Сетевые интерфейсы** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2x2.00 ГГц | 4ГБ | /: 60 Гб | CentOS 7 | 1Gb ethernet |

* Заказчик создает условия для проведения работ по услуге;
* Пользователи, которым предоставляется доступ к ИТ-системе, в обязательном порядке должны быть ознакомлены с Регламентом взаимодействия Сторон, являющимся неотъемлемой частью договора на оказание информационно-технологических услуг;
* Заказчик должен обеспечить распространение и доступ к пользовательской документации ПО V-int;

Заказчик обеспечивает обновление ПО V-int и серверных компонент до актуальных версий. |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге (чел.мес.)** |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Из расчета:1 Пользователь = 0,0002 ПРМ |  |
|  | Инфраструктурная поддержка |  | Из расчета:Инсталляция = 0,255913700 ПРМ |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Инсталляция серверной части зависит от инфраструктуры Заказчика и является разовой работой. Заключается в рамках дополнительного договора.  |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 24 часа |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 30 дней |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | ﻿ 24 часа (последнее сохранение) |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | ﻿Не более 1 часа |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  | Не применимо. |  |
|  |