|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **OPR.45** | **Предоставление виртуального рабочего места пользователей и поддержка системы корпоративного удаленного рабочего стола "КУРС 3D"** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках предоставления ИТ услуги осуществляется:  Предоставление вычислительных ресурсов в виде виртуальной машины с поддержкой обработки трехмерной графики, эмулирующей работу отдельного рабочего места пользователя, расположенного в корпоративном ЦОД и обеспечивающего защищенный удаленный доступ к корпоративным информационным системам как из доверенных сегментов КСПД, так и 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;  - Первичный анализ листов исполнения. | | | | |  |
|  | 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 ресурсов в виде виртуальной машины, эмулирующей работу отдельного рабочего места пользователя, оборудованного 3D ускорителем, расположенного в корпоративном ЦОД и обеспечивающего защищенный удаленный доступ к корпоративным информационным системам как из доверенных сегментов КСПД, так и 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 → Корпоративный удаленный рабочий стол (КУРС) - Мобильное рабочее место сотрудника MDM CORE → КУРС 3D | | | | |  |
|  | * 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:  Доступ к виртуальному рабочему месту предоставляется на основании согласованного в ЕОСДО листа исполнения.  Доступ к виртуальному рабочему месту осуществляется только с корпоративных устройств, соответствующих Требованиям к программному и аппаратному оснащению рабочего места пользователя для доступа в систему «КУРС» №1-10.13/21372-ВК от 08.06.2021. Подготовка техники осуществляется силами ГПП АО «Гринатома», либо силами Заказчика согласно чек листу. Сотрудниками первой линии поддержки КУРС оказывается консультационная поддержка по настройке и подготовке рабочего места при подготовке техники Заказчиком. С одной единицы техники может быть зарегистрирован только один пользователь Системы.  К системе можно подключить не более 10 000 уникальных пользователей. Одновременное использование доступно для 5 500 пользователей.  При неиспользовании Системы более 6 месяцев, сотрудники АО «Гринатом» вправе изъять права пользователя и удалить устройство из Системы с уведомлением пользователя по email.  В рамках услуги, сотруднику предоставляется перемещаемый профиль объемом до 2 Gb, с возможностью увеличения до 5 Gb, по согласованию с менеджером услуги при наличии доступных ресурсов.  Не производится обслуживание/настройка локально установленного ПО.  Поддержка клиентской части программного обеспечения, установленного в пользовательских ВМ, осуществляется силами ГПП АО «Гринатома», либо силами Заказчика.  Лицензионную чистоту обслуживаемого программного обеспечения обеспечивает заказчик.  Перечень корпоративных информационных систем, к которым предоставляется защищенный удаленный доступ в рамках услуги, определяется в соответствии с Распоряжением №15-5/217-Р от 27.03.2020 «Об организации удаленного доступа работников к ИТ-ресурсам Госкорпорации «Росатом» в рамках мероприятий по предотвращению распространения коронавирусной инфекции». Перечень может быть расширен по согласованию с ДИТ и ДЗГТИ ГК.  Не допускается сохранение какой-либо информации локально на выделяемых виртуальных машинах.  Выделение дополнительных ресурсов виртуальной машине возможно только при наличии свободных вычислительных ресурсов у Исполнителя, а также наличия у Заказчика необходимого законтрактованного объема услуги;  Исполнитель не несет ответственности за:  качество каналов связи, находящихся вне зоны ответственности и контроля Исполнителя;  деятельность Заказчика, осуществляемую с использованием Услуги, а также информацию, размещенного на предоставленных Виртуальных машинах.  Сохранность данных, размещенных на выделяемых виртуальных машинах  Запрещается передача управления Виртуальными машинами, а также передача выделенных корпоративных устройств третьим лицам;  Виртуальная машина предоставляется с настройками, разрешающими административный доступ для уполномоченных сотрудников Исполнителя.  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 с предоставленных виртуальных машин.  Прямого нарушения требований ИБ, указанных в Требованиях к программному и аппаратному оснащению рабочего места пользователя для доступа в систему «КУРС» №1-10.13/21372-ВК от 08.06.2021. | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя считается по следующей формуле:**  **(Core)/10000+(Compute)/ServiceUsers**  **Где:**  **Core - фиксированное количество трудозатрат на поддержку ядра системы на плановое количество пользователей**  **10 000 – плановое количество пользователей системы VDI по ТР на информационную систему КУРС**  **Compute – количество трудозатрат на поддержку вычислительных ресурсов, предоставляемых в пользование организации.**  **ServiceUser – реальное количество пользователей услуги в рамках организации.**  Единица измерения: Пользователь услуги | | | | |  |
|  | 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 | | | | |  |
|  | | | | | | | | |