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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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 ИнтернетБизнес-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 № 10.005163152 - Бизнес-сценарий № 20.001535285 - Бизнес-сценарий № 30.004327509 - Бизнес-сценарий № 4Единица 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. |

 |