|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **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. | | | | |  |
|  | | | | | | | | |