|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **OPR.17** | **Услуга по размещению и обслуживанию оборудования заказчика на технологической площадке исполнителя** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | |  |
|  | Услуга обеспечивает возможность по размещению оборудования Заказчика на технологической площадке исполнителя и техническому обслуживанию серверного, телекоммуникационного оборудования и оборудования систем хранения данных.  В рамках предоставления услуги Исполнитель организует выделение необходимых площадей для размещения оборудования Заказчика с последующим сопровождением и поддержкой. | | | | | | | |  |
|  | **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   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** | | | | | |  |
|  |  |  | 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. | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | В рамках предоставления услуги Исполнитель осуществляет выполнение в отношении ИТ–инфраструктуры Заказчика следующего перечня основных операций и работ:  • Подготовка расписания и выполнение регламентных работ, связанных с обслуживанием элементов ИТ-инфраструктуры.  • Устранение возникающих инцидентов и проблем (в случае выявления инцидента собственными силами или поступления обращения от Заказчика).  • Взаимодействие с провайдерами услуг и контроль решения инцидентов возникающих в предоставляемых ими услугах (в случае выявления инцидента собственными силами или поступления обращения от Заказчика).  • Осуществление работ, связанных с обеспечением непрерывности и восстановлением исходного состояния, элементов ИТ-инфраструктуры в случае отказов и поломок (в случае выявления инцидента собственными силами или поступления обращения от Заказчика).  • Выполнение комплекса работ, связанных с установкой обновлений, выпускаемых производителями аппаратного обеспечения (в случае выявления инцидента собственными силами или поступления обращения от Заказчика).  • Осуществление мониторинга доступности для своевременного предотвращения и решения инцидентов (в случае выявления инцидента собственными силами или поступления обращения от Заказчика). | | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Услуга заключается в предоставлении серверного помещения исполнителя для размещения оборудования Заказчика и его дальнейшем сопровождении, обеспечивающая стабильную работу информационных систем на данном оборудовании. В том числе обеспечиваются работоспособность следующих элементов ИТ-инфраструктуры заказчика:  • Поддержка функционирования сетевого оборудования.  • Поддержка функционирования серверного оборудования.  • Поддержка функционирования систем хранения данных. | | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | | |  |
|  | * ИТ-система |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | * Иное место |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | | |  |
|  | * Ремонт или замена оборудования производится при наличии у Заказчика закупленной поддержки производителя (поддержка должна включать в себя данные опции) или при наличии соответствующего ЗИП. * Время SLA считается если инцидент в зоне ответственности исполнителя, без учёта времени реакции вендора и ожидания предоставления необходимой информации от Заказчика.   Обновления до последних версий ПО осуществляется при рекомендации производителя и наличия поддержки вендора. | | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | СХД начального уровня | | | | 0,0500000 | |  |
|  |  | СХД среднего уровня | | | | 0,2100000 | |  |
|  |  | СХД Hi-End уровня | | | | 0,2300000 | |  |
|  |  | Ленточная библиотека начального уровня | | | | 0,0500000 | |  |
|  |  | Ленточная библиотека среднего и Hi-End уровня | | | | 0,1100000 | |  |
|  |  | Коммутатор SAN | | | | 0,0500000 | |  |
|  |  | Директор SAN | | | | 0,2300000 | |  |
|  |  | Rackmount cервер начального уровня | | | | 0,010000000 | |  |
|  |  | Rackmount cервер среднего уровня, лезвие | | | | 0,010000000 | |  |
|  |  | Rackmount cервер Hi-End уровня | | | | 0,200000000 | |  |
|  |  | Сервер типа Tower | | | | 0,020000000 | |  |
|  |  | Маршрутизатор (виртуальная таблица маршрутизации - VRF)/Коммутатор (коммутационная плата в модульном коммутаторе) | | | | 0,006060606 | |  |
|  |  | Специализированное сетевое оборудование: Балансировщик нагрузки, голосовой шлюз, контроллер WiFi | | | | 0,0166666670 | |  |
|  |  | Оборудование информационной безопасности (оборудование МСЭ, СКЗИ, IPS/IDS, Контекст на межсетевом экране или зона информационной безопасности) | | | | 0,0166666670 | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** |  |  | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |