|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **OPR.4** | **Поддержка функционирования службы каталога и встроенных сетевых сервисов** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | |  |
|  | В рамках предоставления услуги обеспечивается поддержка функционирования и администрирование системного программного обеспечения (СПО) в центре обработки данных (ЦОД):  • служба каталога;  • службы DNS;  • службы DHCP;  Услуга включает контроль функционирования системного программного обеспечения, осуществление контроля за конфигурацией и настройками системного программного обеспечения, обновление системного программного обеспечения | | | | | | | |  |
|  | **1.2. Способ подключения к ИТ-системе (если необходимо и в зависимости от технической возможности организации)** | | | | | | | |  |
|  | * «Толстый клиент» на АРМ пользователя (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется) * Другой способ Удаленное подключение к рабочему столу | | | | | | | |  |
|  | **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 |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | В рамках предоставления Услуги выполняются следующие виды работ:  • Устранение возникающих инцидентов, проблем и выполнение работ по стандартным запросам.  • Создание, удаление, изменение организационных единиц  • Создание, удаление, изменение групповых политик  • Создание, удаление, изменение учетных записей специального назначения  • Создание, удаление, изменение сервисных учетных записей  • Создание, удаление, изменение, блокирование, разблокирование, включение, отключение, включение в группы, исключение из групп учетных записей пользователей  • Делегирование прав на объекты  • Установка программного обеспечения средствами групповых политик  • Централизованное внесение изменения в параметры АРМ и Серверов средствами групповых политик  • Создание, удаление, изменение сайтов межсайтовых связей, стоимостей, типов соединений  • Создание, удаление, изменение доверительных отношений  • Создание объектов в схеме  • Расширение схемы  • Восстановление удаленных объектов  • Настройка правил репликации  • Назначение, изменение, сброс пароля для учетных записей.  • Изменение атрибутов пользователей, групп, организационных единиц и других объектов службы каталогов  • Поддержка конфигурации службы каталога в соответствии с политикой именования AD  • Настройка разрешения имен  • Настройка выдачи динамических ip-адресов  • Мероприятия, связанные с управлением доступом, такие как управление учётными записями, управление паролями, создание политик доступа.  • Взаимодействие с провайдерами услуг и контроль решения инцидентов, возникающих в предоставляемых ими услугах.  • Осуществление работ, связанных с обеспечением непрерывности и восстановлением исходного состояния элементов ИТ-инфраструктуры ИТ-услуги в случае отказов и поломок .  • Подготовка расписания и выполнение регламентных работ, связанных с обслуживанием элементов ИТ-инфраструктуры оказания ИТ-услуги.  • Выполнение комплекса работ, связанных с установкой обновлений, выпускаемых производителями программного и аппаратного обеспечения.  • Осуществление мониторинга доступности для своевременного предотвращения и решения инцидентов.  • Исполнение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работ по услуге. | | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | | |  |
|  | * ИТ-система |  | Путь: … → … | | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → … | | | | | |  |
|  | 🗸Иное место |  | Путь: по согласованию с заказчиком | | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | | |  |
|  | Общие ограничения и требования  • Пользователь должен иметь базовый уровень подготовки в работе с ПК  • Версия клиентской ОС не менее Windows 7 SP1  • Оборудование эксплуатируется в условиях, соответствующих требованиям производителя данного оборудования  Специальные требования  • Компоненты предоставляемых сервисов могут быть использоваться только в целях выполнения производственных задач | | | | | | | |  |
|  | **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 |  | Cопровождение учетной записи пользователя в LDAP/MS Active Directory/eDirectory | | | | 0,0006667 | |  |
| Поддержка функционирования службы каталогов AD и встроенных сетевых сервисов DNS, DHCP, WINS | | | | 0,1000000 | |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 12 часов | | | | | |  |
|  | 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 | | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | 8 | | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | да | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | |