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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **CLB.22** | **Услуги корпоративного резервного центра обработки данных** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | Услуга обеспечивает пользователей Заказчика возможностью использовать ресурсы телекоммуникационных систем, вычислительные ресурсы, ресурсы систем обработки и хранения данных резервного центра обработки данных (далее – РЦОД) для обеспечения работы в централизованных бизнес-приложениях.В рамках предоставления услуги Исполнитель обеспечивает эксплуатацию, поддержку и сопровождение мощностей РЦОД, а так же выделение необходимых ресурсов под нужды централизованных бизнес-приложений. |   |
|  | **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; - Первичное согласование листов исполнения. |   |
|  | Функциональная поддержка |  | Для данной услуги не применяется |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Услуга заключается в предоставлении и сопровождении ИТ–инфраструктуры, обеспечивающей функционирование резервного центра обработки данных, в целях реализации катастрофоустойчивых решений для резервируемых информационных систем заказчика. В том числе обеспечиваются следующие элементы ИТ-инфраструктуры:• Поддержка функционирования сетевого оборудования.• Поддержка функционирования серверного оборудования. • Поддержка функционирования систем хранения данных.• Поддержка функционирования систем, необходимых для функционирования инфраструктуры РЦОД, включая:- системы виртуализации- системы управления- системы резервного копирования- системы мониторинга В рамках предоставления услуги Исполнитель осуществляет выполнение следующего перечня основных операций и работ:• Устранение возникающих инцидентов и проблем.• 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 РЦОД в случае отказов и поломок. • Подготовка расписания и выполнение регламентных работ, связанных с обслуживанием элементов ИТ-инфраструктуры РЦОД.• Выполнение комплекса работ, связанных с установкой обновлений, выпускаемых производителями программного и аппаратного обеспечения.• Осуществление мониторинга доступности для своевременного предотвращения и решения инцидентов. |   |
|  | 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»
 |  | Для данной услуги не применяется |   |
|  | * Иное место
 |  | Для данной услуги не применяется |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | Для данной услуги не применяется |   |
|  | **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 |  | Поддержка систем виртуализации | 0,033333333 |  |
|  |  | Поддержка Системы управления рабочими станциями и службы обновления | 0,066666667 |  |
|  |  | Поддержка систем управления реляционными базами данных (Экземпляр БД) | 0,002000000 |  |
|  |  | Поддержка систем управления реляционными базами данных (Сервер) | 0,059000000 |  |
|  |  | Поддержка системы мониторинга  | 0,066666667 |  |
|  |  | Обслуживание системного программного обеспечения Unix | 0,033333333 |  |
|  |  | Поддержка функционирования систем резервного копирования данных (Задание резервного копирования) | 0,001000000 |  |
|  |  | Поддержка доступа к сети интернет | 0,010000000 |  |
|  |  | Поддержка функционирования сетевого оборудования (Маршрутизатор (или VRF)/коммутатор (или коммутационная плата в модульном коммутаторе)) | 0,006060606 |  |
|  |  | Поддержка Межсетевых экранов и прокси-серверов на базе программной платформы | 0,066666667 |  |
|  |  | Поддержка функционирования сетевого оборудования (Оборудование информационной безопасности (оборудование МСЭ, СКЗИ, IPS/IDS, контекст на межсетевом экране или зона информационной безопасности)) | 0,016666667 |  |
|  |  | Поддержка функционирования серверного оборудования (Rackmount cервер Hi-End уровня) | 0,200000000 |  |
|  |  | Поддержка функционирования систем резервного копирования данных (Сервер, подключенный к бэкапу) | 0,002500000 |  |
|  |  | Обслуживание системного программного обеспечения – Поддержка проприетарных серверных операционных систем, за исключением UNIX-подобных систем | 0,033333333 |  |
|  |  | Поддержка функционирования систем резервного копирования данных (Сервер резервного копирования) | 0,050000000 |  |
|  |  | Поддержка функционирования сетевого оборудования (Специализированное сетевое оборудование: балансировщик нагрузки, голосовой шлюз, контроллер WiFi.) | 0,016666667 |  |
|  |  | Поддержка функционирования серверного оборудования (Rackmount cервер среднего уровня, лезвие) | 0,010000000 |  |
|  |  | Поддержка функционирования систем хранения данных (Ленточная библиотека среднего и Hi-End уровня) | 0,110000000 |  |
|  |  | Поддержка функционирования систем хранения данных (Директор SAN) | 0,230000000 |  |
|  |  | Поддержка функционирования систем хранения данных (Коммутатор SAN) | 0,050000000 |  |
|  |  | Поддержка функционирования систем хранения данных (СХД Hi-End уровня) | 0,230000000 |  |
|  |  | Поддержка функционирования систем хранения данных (СХД начального уровня) | 0,050000000 |  |
|  |  | Поддержка функционирования систем хранения данных (СХД среднего уровня) | 0,210000000 |  |
|  | **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 |  |
|  |