|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **OPR.46** | **Поддержка системы комплексного мониторинга объектов ИТ- инфраструктуры** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | |  |
|  | Система комплексного мониторинга объектов ИТ инфраструктуры (СКМ) предназначена для оповещения о превышении пороговых значений параметров контролируемых систем, повышая качество обслуживания. В рамках предоставления услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить стабильное функционирование и развитие функционала СКМ. | | | | | | | |  |
|  | **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 <https://mnt.rosatom.local>   * 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | |  |
|  | **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** | | | | | |  |
|  | СУИТ |  | - Создание инцидентов о нарушении функционирования объектов мониторинга; | | | | | |  |
|  | Почтовая система |  | - Уведомление о нарушении функционирования объектов мониторинга через e-mail; | | | | | |  |
|  | MS AD |  | - Аутентификация пользователей системы; | | | | | |  |
|  | БДКЕ |  | - Обмен данными; | | | | | |  |
|  | AtomSpace |  | - Уведомление о нарушении функционирования объектов мониторинга c помощью корпоративного мессенджера; | | | | | |  |
|  |  |  |  | | | | | |  |
|  | **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 |  | Для функционирования СКМ Исполнителем выполняются следующие виды работ:   * Настройка СКМ для постановки на мониторинг объектов мониторинга; * Управление организацией обработки событий СКМ в соответствии с КПМ (картой постановки на мониторинг); * Настройка СКМ для снятия с мониторинга объектов мониторинга; * Управление доступом к СКМ; * Анализ, диагностика и устранение сбоев, связанных с некорректной работой СКМ; * Описание проблем СКМ, неисправностей и временных (обходных) решений, формирование обращений к производителю системного программного обеспечения для получения технической поддержки; * Проведение регламентных работ на программном обеспечении СКМ; * Резервное копирование конфигурации СКМ; * Исполнение политик и стандартов информационной безопасности, действующих в АО «Гринатом», при выполнении работ по услуге   В рамках развития СКМ Исполнителем выполняются следующие виды работ:   * Настройка СКМ для перевода в Режим Обслуживания объектов мониторинга; * Актуализация и проверка параметров мониторинга объектов мониторинга; * Изменение существующих параметров мониторинга объектов мониторинга; * Подготовка инструкций и осуществление консультаций, по работе СКМ; * Проведение работ на автоматизированных системах по настройке их взаимодействия с СКМ; * Масштабирование для подключения площадок; * Внесение изменений в типовые настройки СКМ в рамках функциональных возможностей программного обеспечения; * Обновление программного обеспечения СКМ | | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Развитие и модификация ИТ-системы осуществляется в соответствии с требованиями ДИТ и рекомендациями производителя программного обеспечения . | | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | | |  |
|  | * ИТ-система |  | Не используется | | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Не используется | | | | | |  |
|  | * Иное место |  | <https://mnt.rosatom.local/dokuwiki/doku.php> | | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | | |  |
|  | Подключение, сбор метрик, отслеживание состояния автоматизированных систем и сервисов к СКМ возможно при выполнении следующих условий:   1. Наличие сетевого взаимодействия между серверами мониторинга и объектами мониторинга. 2. Наличие сетевого взаимодействия и предоставление необходимых прав для установки и обслуживания агентов системы на объектах мониторинга. 3. Соответствие требованиям, указанным в Регламенте постановки на мониторинг <https://mnt.rosatom.local/wiki/doku.php?id=regulations:docs:skm_terms>. 4. В ходе реализации постановки на мониторинг заказчик обязан предоставлять доступ к необходимым для оказания услуги компонентам программного и аппаратного обеспечения. | | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге (чел.мес.) | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Поддержка мониторинга объектов СКМ в зонах TEST/DEV, а так же физического оборудования (за 1 объект) | | | | **0,001883033** | |  |
| Поддержка мониторинга объектов СКМ в зонах PROD/PREPROD (за 1 объект) | | | | **0,005419324** | |
|  | 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 | | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 14 дней | | | | | |  |
|  | 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 часов | | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Нет | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | |