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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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 |  |
|  |