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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **COM.30** | **Поддержка функционирования каналов передачи данных и виртуальных частных сетей** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | Услуга обеспечивает поддержку возможности установления коммуникаций между местами расположения Заказчика с помощью каналов передачи данных и виртуальных частных сетей (ВЧС) Заказчика.Услуга включает в себя работы по поддержке ВЧС Заказчика, отслеживанию состояния и поддержке работоспособности каналов передачи данных, используемых для организации ВЧС Заказчика, выполнение стандартных запросов, регламентных работ, устранение неисправностей, взаимодействие с операторами связи. |   |
|  | **1.2. Способ обслуживания (в зависимости от технической возможности организации)** |  |
|  |  Локальное обслуживание Удаленное обслуживание через Интернет Удаленное обслуживание через КСПД  |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги**  |  |
|  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |   |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |   |  |  Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | **1.6. Состав услуги** |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  |  - Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей. |   |
|  | Функциональная поддержка |  | В рамках предоставления ИТ-услуги Исполнитель осуществляет выполнение следующего перечня основных операций: Планирование архитектуры и адресации ВЧС Заказчика Централизованное управление инфраструктурой ВЧС Заказчика; Централизованное управление процессом подключения пользователей к ВЧС Заказчика с использованием согласованных с Заказчиком механизмов аутентификации и авторизации; Управление доступом пользователей к информационным ресурсам в соответствие с требованиями Заказчика, а при их отсутствии в соответствии с политиками Исполнителя или Госкорпорации «Росатом»; Управление профилями приоритезации трафика и качества обслуживания QoS; Устранение возникающих  инцидентов, проблем и выполнение работ по стандартным запросам; Осуществление работ, связанных с обеспечением непрерывности и восстановлением исходного  состояния ВЧС Заказчика; Осуществление мониторинга доступности состояния ВЧС и каналов передачи данных для своевременного предотвращения и решения инцидентов, подготовка рекомендаций по оптимизации использования и модернизации; Исполнение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работ по услуге; Предоставление отчетов по согласованной с Заказчиком форме; Взаимодействие операторами арендуемых каналов передачи данных от лица Заказчика: открытие сервисных заявок, сбор и отправка системной информации, выполнение предлагаемых действий/операций, контроль решения инцидентов. Тестирование и восстановление каналов передачи данных после сбояМониторинг состояния ключевых параметров работы ВЧС и каналов передачи данных, создание порогов срабатывания по событиям, настройка рассылки уведомлений (e-mail notification) |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | Модификация ИТ-системы |  | **Ввод в эксплуатацию нового канала связи [[1]](#footnote-1)** Разработка ТЗ на организацию нового канала связи. Настройка каналообразующего оборудования. Установка дополнительных компонентов (SFP/ Conroller/Module) при необходимости доукомплектации Коммутация с сетевым оборудованием Тестирование параметров канала связи Внесение изменений в рабочую документацию (КЕ) Заведение канала связи в системе мониторинга (при её наличии) и постановка функционала на контроль. Настройка параметров Netflow, SNMP. Конфигурирование параметров системного логгирования событий (Syslog)**Работы на активном сетевом оборудовании в рамках запросов на изменение** Настройка физических параметров интерфейса подключения канала связи Настройка параметров интерфейсов уровня 2/3 OSI Настройка параметров виртуальной локальной сети IEEE 802.1q (VLAN) Настройка параметров группировки портов Etherchannel Настройка протоколов и политик маршрутизации (RIP, OSPF, BGP, PBR) Настройка механизмов и параметров качества обслуживания QoS Настройка правил контроля межсетевого взаимодействия Настройка правил трансляции IP адресов Организация и поддержка VPN туннелей Управление механизмом аутентификации VPN туннелей Управление ключевой информацией для VPN туннелей |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  |  ИТ-система |  | Путь: … → … |   |
|  |  Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → … |   |
|  |  Иное место |  | Путь: … → … |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | **Состав поддерживаемых типов ВЧС и каналов передачи данных[[2]](#footnote-2)** Канал, организованный через сеть Интернет ВЧС 3-го уровня (L3VPN) ВЧС 2-го уровня (L2VPN) Защищённые каналы передачи данных (ГОСТ 28147-89, IPsec, DMVPN) Каналы TDM Динамические VPN подключения.**Функционал, не входящий в состав ИТ-услуги** Монтаж/демонтаж каналообразующего оборудования Прокладка кабельных трасс для Каналов Ремонт каналообразующего оборудования, СКС, ВОЛС Обеспечение электропитания каналообразующего оборудования Лицензируемые услуги связи.**Закрытие инцидента по сервису производится:** после восстановления штатного режима работы Каналов; после диагностирования неисправности и идентификации, требующей замены компоненты.Максимальное количество обращений пользователей, которые могут быть выполнены без нарушения SLA[[3]](#footnote-3) **-** не более 2% в день от общего кол-ва обслуживаемых в рамках договора единиц Каналов *(определяется при заключении договора на предоставления услуги)*Максимальное отклонение по количеству Каналов без изменения условий договора +/- 5%Заказчик перед началом оказания услуги **обязательно** должен предоставить Исполнителю: Копии договоров на оказание услуг поставщиков Каналов, контакты технической поддержки провайдеров  Удаленный доступ к необходимым для оказания услуги сегментам технологической сети Контактные данные представителей организации для осуществления визуального осмотра индикации каналообразующего оборудования и включения/выключения электропитания на нем при необходимости. В случае передачи от Заказчика Исполнителю на обслуживание оборудования, Заказчик должен предоставить информацию по наличию запасных частей и поддержки производителя.Дополнительная информация по услуге: В случае отсутствия необходимого оборудования у Заказчика, по согласованию возможно оказание услуги с использованием оборудования Исполнителя. В случае предоставления услуги через сетевую инфраструктуру управляемую Заказчиком параметр SLA услуги должен быть скорректирован. Наличие у Заказчика специфических требований и политик безопасности информации для обеспечения доступа пользователей. Заказчик и Исполнитель должны согласовать техническое решение в части организации ВЧС между территориями Заказчика, включающее перечень, описание мест размещения и конфигурационные параметры оборудования, а так же общие параметры ВЧС. |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Поддержка функционирования L2/L3VPN (за точку подключения) | 0,01 |  |
|  |  | Поддержка функционала криптозащиты канала передачи данных (за точку подключения) | 0,01 |  |
|  |  | Взаимодействие с оператором связи от лица Заказчика (за точку подключения) | 0,005 |  |
|  |  | Поддержка функционирования динамического VPN подключения (за одного пользователя) | 0,001 |  |
|  |  | Мониторинг ключевых показателей ВЧС (за точку подключения) | 0,001 |  |
|  |  | Поддержка функционирования сетевого оборудования ВЧС. (СКЗИ, МСЭ, Маршрутизатор) | 0,0167 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |   |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |   |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  |

1. Ввод в эксплуатацию и мероприятия по выводу из эксплуатации выполняются в рамках разовых работ по действующим договорам, доп. соглашением к текущему Договору, либо в рамках отдельного договора [↑](#footnote-ref-1)
2. Уточняется индивидуально для конкретного Заказчика [↑](#footnote-ref-2)
3. Заявки сверх установленного лимита принимаются без гарантии соблюдения временных параметров SLA [↑](#footnote-ref-3)