|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **OPR.26** | **Услуга бесперебойного электропитания ИТ оборудования** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | |  |
|  | Услуга обеспечивает предоставление Заказчику устройств бесперебойного электропитания (далее ИБП) в целях обеспечения функционирования серверного и телекоммуникационного оборудования.  Услуга включает обслуживание и обеспечение функционирования ИБП, осуществление контроля за конфигурацией, мониторинг текущего состояния, а также проведение регламентных работ с аппаратной частью оборудования, обновление программного обеспечения | | | | | | | |  |
|  | **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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | |  |
|  | **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 |  | * **Предоставление оборудования** * Предоставление ИБП мощностью до 2700Вт (3000ВА) с комплектом аккумуляторных батарей * Установка/демонтаж ИБП в предоставленном Заказчиком месте в стойке телекоммуникационного оборудования * Настройка ИБП и подключение телекоммуникационного оборудования к нему * Транспортировка оборудования на площадку абонента; * Проверка конфигурации на соответствие документации * Установка дополнительных компонентов: аккумуляторные батареи * **Восстановление работоспособности** * Анализ и диагностика сбоев или неисправностей ИБП: принятие решение о предоставления услуги по «аварийному варианту» на существующей ИТ-инфраструктуре (Заказчика или филиала), если оценочное время восстановления услуги превышает время переключения на «аварийный вариант. * Реализация восстановления ИБП, включая «аварийный вариант»: использование других единиц оборудования, переконфигурация на время восстановления отказавшей системы (при необходимости обеспечения непрерывности предоставления ИТ-услуги при аварийных ситуациях) * Детальный анализ и диагностика повторяющихся сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой ИБП по статистическим данным за определенный период * Взаимодействие с поставщиком технической поддержки/производителем: открытие сервисного случая, сбор и отправка логов/дампов, отправка и получение запчастей, выполнение предлагаемых действий/операций, контроль решения инцидентов в рамках предоставляемой ими ТП * Замена неисправной компоненты ИБП с последующими процедурами по вводу ее в эксплуатацию и тестированием ИБП. Подготовка сервисного листа на замену компоненты. * Закрытие временного решения после восстановления работоспособности оборудования, внесение изменения в документацию * Восстановление исходного состояния элементов в случае отказов и поломок (исключая предоставление запасных частей и/или подменного оборудования, а также ремонта оборудования) * Предоставление и замена вышедших из строя аккумуляторных батарей ИБП * **Регламентные работы** * Разработка и сопровождение плана/графиков ППР, согласование их с Заказчиком * Определение (корректировка) состава регламентных работ, актуализация временных затрат на выполнение * Согласование времени проведения, оповещение о предстоящих регламентных работах (телефонограммой) (при необходимости) * Круглосуточный мониторинг состояния * Контроль сообщений системы мониторинга * Комплексный программно-аппаратный контроль ИБП | | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | | |  |
|  | * ИТ-система |  | Путь: … → … | | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → … | | | | | |  |
|  | * Иное место |  | Путь: … → … | | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | | |  |
|  | В п.1.1. Под обновлением программного обеспечения следует понимать, выполнение работ по установке обновлений, выпускаемых производителями оборудования (Firmware, прошивки, патчи, драйверы) на регулярной основе.  Состав поддерживаемого оборудования (Уточняется индивидуально для конкретного Заказчика)   * ИБП, монтируемые в стойку (Rack Mount); * Для подключения телекоммуникационного оборудования возможны к поставке ИБП со следующими запасами по мощности: 1350Вт (1500ВА), 2700Вт (3000ВА). Автономная работа без превышения указанной мощности до 30 минут.   Исполнение инцидентов по сложным и не описанным инцидентам аппаратной части и ошибкам программного обеспечения: заявка передается производителю ИБП. На время устранения ошибки производителем обращение переводится в статус «приостановлено».  Закрытие инцидента по сервису производится:   * после восстановления штатного режима работы оборудования;   Объемный показатель по услуге – количество **Б**ист (Базовый источник бесперебойного питания– немодульный ИБП мощностью ≤ 3 kVA, не подключенный к системам мониторинга и удаленного управления)  Ответственность за сохранность и физическую целостность оборудования, после его передачи Заказчику, возлагается на Заказчика.  Время на восстановление услуги (замены неисправного ИБП в случае аварии) до 24-х рабочих часов.  Заказчик перед началом оказания услуги **обязательно** должен предоставить Исполнителю:   * Доступ к необходимым для оказания услуги сегментам технологической сети и программному и аппаратному обеспечению; * Данные о составе и потребляемой мощности подключаемого к ИБП оборудования. * Источник электропитания, расположенный в телекоммуникационной стойке по месту размещения ИБП; * Для присоединения корпусов ИБП и внешних батарейных модулей к системе заземления объекта к телекоммуникационной стойке должны быть проложены отдельными проводами заземления марки ПУГВ, сечением не менее 1х6 кв.мм; * Список сотрудников организаций, имеющих доступ к оборудованию с указанием:   + Название предприятия   + ФИО   + должность   + департамент/центр/подразделение   + отдел   + E-mail   + Роль / полномочия   + контактный телефон | | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Поддержка функционирования источников бесперебойного питания | | | | 0,017419353 | |  |
|  | 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 | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | |