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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **OPR.36** | **Поддержка СУБД PostgreSQL в производственном ландшафте**  |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | Услуга обеспечивает поддержку работоспособности систем на базе ПО:• Postgres Pro Enterprise;• Postgres Pro Enterprise Certified;• Postgres Pro Standard;• Postgres Pro Certified;представленных в виде единичного экземпляра СУБД в производственном ландшафте.Услуга включает создание баз данных, поддержку баз данных, устранение сбоев в работе и техническое обслуживание, консультации Пользователей. |   |
|  | **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; |   |
|  | Функциональная поддержка |  | В рамках предоставления услуги исполнитель осуществляет: Регламентные работы:* Функциональная диагностика
* Описание не устранённых неисправностей и временных (обходных) решений
* Планирование, управление, обновление и мониторинг доступности ресурсов программного обеспечения
* Обеспечение выполнения требований и стандартов по защите данных при эксплуатации программного обеспечения
* Контроль статуса и доступности баз данных
* Контроль статусов операций резервного копирования баз данных
* Контроль физической целостности баз данных
* Контроль свободного места в файлах и на диске
* Контроль работы агентов системы мониторинга
* Контроль производительности серверов баз данных

Работы по обращениям:* Делегирование прав в СУБД
* Добавление, удаление, разграничение прав доступа к программному обеспечению.
* Создание, изменение, удаление и оптимизация баз данных
* Работу с учетными записями, создание, изменение, делегирование
* Автоматизация обслуживания СУБД
* Восстановление БД
* Аудит серверов, выполнения заданий, безопасности
* Сбор исторических данных мониторинга

Работы по изменениям: * Подготовка изменений программного обеспечения
* Выполнение работ по Изменению конфигурации программного обеспечения
* Выполнение работ по тестированию изменений конфигурации программного обеспечения
* Выполнение работ по восстановлению исходного состояния конфигурации программного обеспечения
* Изменение редакции СУБД
* Проведение стресс-тестирования
* Анализ генерации лог-файлов
* Настройка сервисных процессов обслуживания
* Настройка интеграции и консолидации между системами

Работы по инцидентам:* Анализ и диагностика сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой программного обеспечения
* Устранение сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой программного обеспечения
* Выполнение работ по разрешению проблем с программным обеспечением
* Расследование и диагностика массовых сбоев и неисправностей программного обеспечения
 |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для данной услуги не применяется |   |
|  | 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** |  |
|  | Поддерживаются только следующие конфигурации:Размещение СУБД на ОС: LinuxСУБД: Postgres Pro Enterprise , Postgres Pro Enterprise Certified , Postgres Pro Standard , Postgres Pro Certified;Мониторинг: ZabbixОграничение по количеству объектов на уровне инстанса: не более 30 БД на 1 инстанс СУБДДля принятия на поддержку должны быть выполнены условия:* Специалистам АО «Гринатом» предоставлен административный доступ к серверам
* отсутствие ошибок в логах сервиса и/или ОС, аппаратного оборудования
* в наличии лицензии на ПО и действующего контракта на поддержку
* есть сетевой доступ из офисов АО «Гринатом» (Москва и филиалы)
* доступ к серверам только у группы сопровождения СУБД
* доступ к БД с правами суперпользователя ограничен
* приложение не имеет доступа к БД с правами суперпользователя
* отсутствует явная нехватка аппаратных ресурсов (в первую очередь ОЗУ и HDD)
* наличие РК
* наличие системы мониторинга

Свободно распространяемая версия PostgreSQL в поддержку не принимается. |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Единичный экземпляр в продуктовом ландшафте | **0,055445191** |  |
|  | 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) |  | 31 день |  |
|  | 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) |  | Зависит от объемов восстановления и архитектуры ИС, использующей БД |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  | Обеспечивается инфраструктурой размещения |  |
|  |