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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **OPR.7** | **Поддержка функционирования СУБД Oracle** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование ПО Oracle Database в установленной период доступности, а также своевременную поддержку пользователей данной системы. |   |
|  | **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 следующие работы относительно поддерживаемых экземпляров БДПо запросу от ответственных лиц Заказчика:* Создание баз данных
* Удаление баз данных
* Обновление баз данных
* Оптимизация работы баз данных
* Делегирование прав на базы данных
* Создание учетных записей
* Удаление учетных записей
* Изменение учетных записей

Регламентные работы:* Определение состава регламентных работ для обслуживания программного обеспечения
* Определение временных затрат по выполнению состава регламентных работ по обслуживанию программного обеспечения
* Формирование и утверждение плана по обслуживанию программного обеспечения
* Выполнение установленного списка регламентных работ по программному обеспечению в соответствии с планом:
* Бэкап баз данных
* Подготовка изменений программного обеспечения
* Выполнение работ по Изменению конфигурации программного обеспечения
* Выполнение работ по тестированию изменений конфигурации программного обеспечения
* Просмотр и анализ сообщений журналов
* Установка программных обновлений
* Функциональная диагностика

По инцидентам от ответственных лиц Заказчика:* 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 восстановлению исходного состояния конфигурации программного обеспечения

Восстановление баз данных из бэкапа |   |
|  | 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** |  |
|  | Заказчик перед началом оказания услуги **обязательно** должен предоставить Исполнителю:* Проектную и эксплуатационную документацию по Oracle
* Стандарты и политики, определяющие требования к системе управления базами данных
* Копии прав на использование клиентского и серверного ПО (лицензии)
* Копии договоров на обслуживание программного обеспечения, контакты поставщиков услуг поддержки
* Доступ к необходимым для оказания услуги сегментам технологической сети и программному и аппаратному обеспечению

Настроенную систему резервного копирования |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  |  0,05882353 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  Для данной услуги не применяется |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Задание резервного копирования: | 0,0010000 |
| Ленточная библиотека среднего и Hi-End уровня | 0,1100000 |

 |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | Для данной услуги не применяется |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Для данной услуги не применяется |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Для данной услуги не применяется |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Для данной услуги не применяется |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  | Для данной услуги не применяется |  |
|  |