|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **CLB.5** | **Поддержка функционирования ИТ-средств для организации сетевых файловых папок персонального и общего доступа** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | |  |
|  | Услуга обеспечивает пользователям Заказчика возможность хранения личных и общих документов в электронном виде на сетевых файловых ресурсах.  Услуга включает создание общих и личных папок на сетевых файловых ресурсах, организацию доступа к ним пользователей Заказчика с обеспечением конфиденциальности на основе списков доступа, предоставление доступа к существующим папкам, административную и техническую поддержку, устранение сбоев в работе и оказание консультаций пользователям, обновление программного обеспечения, а также внесение изменений в конфигурации системы файлового сервиса, по утвержденным заданиям Заказчика, согласованным с Исполнителем. | | | | | | | |  |
|  | **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 определяется по месту | | | | | | | |  |
|  | **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 |  | * **Восстановление работоспособности** * Анализ и диагностика сбоев или неисправностей файлового сервиса: 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», нет средств для ремонта и т.п. * Реализация восстановления файлового сервиса, включая «аварийный вариант»: использование других единиц оборудования, переконфигурация серверного ПО 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 файлового сервиса по статистическим данным за определенный период. * Взаимодействие с поставщиком технической поддержки/вендором (если заключено соглашение на поддержку): открытие сервисного случая, сбор и отправка логов/дампов, выполнение предлагаемых действий/операций, контроль решения поставщиком инцидентов в рамках предоставляемой ими ТП * Закрытие решения после восстановления работоспособности файлового сервиса, внесение изменения в документацию, согласование изменений с Заказчиком * **Консультации** * Анализ существующей ИТ-инфраструктуры для обеспечения функционирования файлового сервиса * Подготовка спецификации на ПО для приобретения * Оценка состояния файлового сервиса в комплексе используемой ИТ-инфраструктуры * Подготовка предложения Заказчику по обеспечению жизненного цикла файлового сервиса * Консультация пользователя по работе файлового сервиса: правил предоставления прав доступа, действующей квоте, подключения сетевых дисков, порядку размещения и копирования файлов, совместная работа с файлами, размещенными на файловом сервере, работа в режиме удаленного доступа к файловым ресурсам, определение владельца файла/каталога * **Регламентные работы** * Разработка и сопровождение плана/графиков регламентных работ, согласование их с Заказчиком, * Определение (корректировка) состава регламентных работ, актуализация временных затрат на выполнение * Согласование времени проведения, оповещение о предстоящих регламентных работах (телефонограммой/рассылкой сообщений электронной почты) * Контроль сообщений системы мониторинга * Контроль работы файловой системы и службы DFS * Контроль функционирования механизма теневых копий * Проверка использования квот * Корректировка рабочей документации, внесение изменений в КЕ * Поиск и удаление дублируемой информации с файлового сервиса * Установка обновлений серверного ПО файлового сервиса (см. ограничения в п.3.2) * Осуществление работ, связанных с обеспечением непрерывности и восстановлением исходного состояния элементов ИТ-инфраструктуры ИТ-услуги в случае отказов и поломок (исключая предоставление запасных частей и/или подменного оборудования, а также ремонта оборудования) | | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | * **Установка/удаление ПО (в соответствии с технической документацией на файловый сервис)** * Проверка существующих конфигурации ИТ-инфраструктуры на соответствие технической документации * Получение и проверка дистрибутивов программного обеспечения на файловый сервис * Установка/удаление дополнительных программных компонент ПО к операционной системе * Установка/удаление серверной части ПО на/с ОС * Первоначальная настройка файлового сервиса * Тестирование установленного файлового сервиса * Первоначальная установка обновлений * Внесение изменений в рабочую документацию (КЕ) * Подключение к системе мониторинга сервиса (при её наличии) /настройка встроенной системы мониторинга * **Работа по запросам на изменение** * Замена ПО/переход на новую версию ПО (полученного в рамках технической поддержки или закупленного Заказчиком самостоятельно) с последующим тестированием. * Диагностика и анализ недоступности системы файлового сервиса за определенный период времени. * Разработка технического решения, описывающего изменение файлового сервиса * Миграция ресурсов между файловыми серверами различных доменов * Миграция ресурсов между файловыми серверами одного домена * Создание/изменение списка пользователей (группы), с разрешённым доступом к сетевой папке общего доступа * Изменение квоты на объём хранимой информации * Смена пароля учетной записи пользователя, кроме интегрированных с AD * Изменение действующих прав доступа на сетевой файл/каталог * Создание/изменение/удаление персональной сетевой папки пользователя * Создание/изменение/удаление сетевой папки общего доступа * Создание базовой структуры каталогов распределенной файловой системы * Создание и обеспечение работоспособности репликации каталогов между серверами файловых систем распределенного доступа | | | | | |  |
|  | **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 рамках предоставления ИТ-услуги обеспечивается управление доступом к сетевым файловым ресурсам на базе серверных операционных систем (далее ОС) Заказчика:   * Microsoft Windows Server версии 2003 R2 и выше, * Solaris версии 7 и выше, * Free BSD версии 8 и выше, * GNU Linux, * Novell Netware версии 4.11 и выше.   Протоколы реализации: NFS, SMB, NPC, FTP.  Заказчик обязан предоставить исполнителю доступ к сервисным учетным записям технической поддержки, личным кабинетам и т.п. В случае отсутствия действующей технической поддержки от производителя и информации в открытом доступе о зарегистрированных проблемах, ответственность за работоспособность файлового сервиса и его восстановление, своевременность выполнения обновлений, предоставление их исполнителю совместно с документацией на эти обновления лежит на Заказчике.  Максимальное количество обращений пользователей, которые могут быть выполнены без нарушения SLA[[1]](#footnote-1) **-** не более 2% в день от общего кол-ва обслуживаемых в рамках договора пользователей *(определяется при заключении договора на предоставления услуги)*  Максимальное отклонение по количеству пользователей без изменения условий  договора +/- 5%  Заказчик перед началом оказания услуги **обязательно** должен предоставить Исполнителю:   * Проектную и эксплуатационную документацию по информационной системе:   + Описание проектных решений   + Сертификаты, аттестаты соответствия, технические условия эксплуатации   + Действующую эксплуатационную документацию, содержащую актуальную информацию на момент передачи * Копии прав на использование ПО (лицензии) * Дистрибутивы ПО * Копии договоров на обслуживание программного обеспечения, аппаратной части оборудования, контакты поставщиков услуг поддержки * Доступ к необходимым для оказания услуги сегментам ЛВС * Стандарты и политики, определяющие требования пользования информационной системой, в том числе стандарты и политики по информационной безопасности, утвержденные Заказчиком; * Доступ в помещения, где расположены рабочие места пользователей файлового сервиса (при необходимости); * Список пользователей системы с указанием:   + Название предприятия;   + ФИО (Указать признак «VIP» если применимо);   + Должность;   + департамент/центр/подразделение;   + Отдел;   + E-mail;   + Учетная запись в службе каталога;   + Права доступа в файловой структуре;   + Номер кабинета;   + Контактный телефон; * Список лиц, согласующих стандартные запросы, с указанием:   + Название предприятия;   + ФИО;   + Должность;   + департамент/центр/подразделение;   + Отдел;   + E-mail; * Телефон | | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Поддержка функционирования ИТ-средств для организации сетевых файловых папок персонального и общего доступа | | | | 0,000625 | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | **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. Заявки сверх установленного лимита принимаются без гарантии соблюдения временных параметров SLA [↑](#footnote-ref-1)