|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **СВА.82** | **Обновление Единой отраслевой системы электронного документооборота**  **(локальная инсталляция)** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | Обновление продуктивной Единой отраслевой системы электронного документооборота (далее – ПО ЕОСДО), эксплуатируемой Заказчиком на инфраструктуре и в локальной вычислительной сети Заказчика (локальная инсталляция). | | | | | | |  |
|  | **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 Web-ресурс в локальной вычислительной сети предприятия | | | | | | |  |
|  | **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** | | | | |  |
|  |  |  | В рамках настоящей услуги не осуществляется. | | | | |  |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | В рамках настоящей услуги не осуществляется. | | | | |  |
|  | **1.6. Состав услуги** | | | | | | |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от сотрудников второй линии техподдержки ПО ЕОСДО Заказчика (не конечные пользователи).  Каналы передачи обращений:   * по электронной почте [1111@greenatom.ru](mailto:1111@greenatom.ru) * через «Портал Самообслуживания» по адресу <http://support.rosatom.ru/> | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | В рамках обновления ПО ЕОСДО проводится установка релизов, сервисных пакетов и патчей ЕОСДО. | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Поддержка интеграционных процессов в рамках настоящей услуги не осуществляется. | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Поддержка ИТ-инфраструктуры в рамках настоящей услуги не осуществляется. | | | | |  |
|  | Адаптация ИТ-системы |  | Адаптация ИТ-системы в рамках настоящей услуги не осуществляется. | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | |  |
|  | * ИТ-система |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  | - | | | | |  |
|  | * Иное место |  | https://portalga.rosatom.local/sites/sharedoceosdo/li/ | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | |  |
|  | **Ограничения в части обновления ПО ЕОСДО**   * + 1. Обновление ПО ЕОСДО осуществляется в 5 этапов:   **Этап 1 – Подготовка релиза. Ответственный – АО «Гринатом».**   * + 1. Подготовка кумулятивного релиза обновления ПО ЕОСДО (локальная инсталляция).     2. Формирование требований для модификации ландшафта ПО ЕОСДО Заказчика, необходимой для обновления ПО ЕОСДО.     3. Подготовка списка функциональных изменений ЕОСДО.     4. Подготовка обновленных инструкций пользователя ЕОСДО.     5. Выкладка кумулятивного релиза обновления ПО ЕОСДО, списка функциональных изменений ЕОСДО, обновленных инструкций пользователя ЕОСДО на ресурс <https://portalga.rosatom.local/sites/sharedoceosdo/li/>.   **Этап 2 – Подготовка к проведению обновления. Ответственный – Заказчик.**   * + 1. Заказчик для проведения работ по обновлению Единой отраслевой системы электронного документооборота (далее – ПО ЕОСДО) выделяет вычислительные мощности под развертывание копии продуктивной Системы.     2. Заказчик для проведения работ по обновлению ПО ЕОСДО обеспечивает наличие тестового ландшафта в виде копии продуктивной Системы, с актуальным репозиторием не старше месяца от даты запроса на обновление в ЦПП.     3. Заказчик до начала работ по обновлению ПО ЕОСДО согласует с Исполнителем время проведения работ в соответствии с регламентом взаимодействия сторон по Договору на оказание услуг.     4. Заказчик до начала оказания услуги выделяет технических специалистов для сопровождения работ Исполнителя.     5. Заказчик обеспечивает распределение доступов и привилегий к конфигурационным единицам ЕОСДО в соответствии с назначенными ролями.     6. Заказчик для проведения работ обеспечивает Исполнителя рабочим местом: * с доступами к ландшафтам ЕОСДО и КСПД * с установленным ПО (В соответствии с Договором на оказание услуг).   + 1. Заказчик обеспечивает Исполнителя необходимым набором дистрибутивов ПО для проведения работ по обновлению ЕОСДО.     2. Заказчик обеспечивает возможность установки ПО, необходимого для проведения работ по обновлению Системы на рабочее место Исполнителя.     3. Заказчик обеспечивает устранение инцидентов, проблем, нарушений целостности данных, сбоев в аппаратной части, сети, программном обеспечении, препятствующих проведению работ по обновлению ЕОСДО и входящих в состав компонент ЕОСДО, поддержку которых осуществляет Заказчик.     4. Выполнение следующих работ по поддержке конфигурационных единиц ИТ-ландшафтов ЕОСДО осуществляется Заказчиком:  1. Администрирование операционной системы серверов конфигурационных единиц ЕОСДО, СУБД, прикладного программного обеспечения ПО ЕОСДО, справочников ПО ЕОСДО. 2. Выполнение регламентных работ, связанных с обслуживанием конфигурационных единиц, резервное копирование данных. 3. Выполнение комплекса работ, связанных с обновлением программного и аппаратного обеспечения конфигурационных единиц ЕОСДО. 4. Осуществление мониторинга доступности для своевременного предотвращения и решения инцидентов. 5. Устранение возникающих инцидентов, проблем, сбоев в аппаратной части, сети, программном обеспечении, не входящем в состав прикладного ПО ЕОСДО (см. 1.8.13). 6. Устранение инцидентов и проблем, вызванных нарушением целостности данных в БД ЕОСДО вследствие проведения специалистами Заказчика работ, не предусмотренных эксплуатационной документацией ПО ЕОСДО и/или не согласованных с Исполнителем. 7. Устранение возникающих инцидентов, проблем пользователей, сбоев, связанных с работой платформы , прикладного ПО ЕОСДО, не требующих вмешательства разработчика, либо вендора ПО.    * 1. Компоненты ЕОСДО, поддержку которых полностью осуществляет Заказчик: 8. Аппаратное обеспечение Системы (Серверы p-series, серверы Intel, системы хранения, системы резервного копирования, балансировщики нагрузки, сетевое оборудование). 9. Операционные системы, включая (файловые) хранилища документов, индексов. 10. СУБД. 11. ПО систем хранения. 12. ПО рабочих станций пользователей. 13. ПО серверов приложений с ПО ЕОСДО.   **Этап 3 – Обновление тестового ландшафта ПО ЕОСДО. Ответственный – АО «Гринатом».**   * + 1. Обновление ПО ЕОСДО, установка релизов, сервисных пакетов и патчей ПО ЕОСДО на тестовом ландшафте.     2. Проведение экспресс тестирования обновленного тестового ландшафта ПО ЕОСДО     3. Передача обновленного ландшафта ПО ЕОСДО Заказчику для проведения тестирования перед обновлением продуктивного ландшафта ПО ЕОСДО.     4. Оформление протокола выполненных работ со стороны АО «Гринатом», направление протокола в адрес Заказчика.   **Этап 4 – Тестирование обновленного тестового ландшафта ПО ЕОСДО. Ответственный – Заказчик.**   * + 1. Тестирование обновленного тестового ландшафта ПО ЕОСДО осуществляется Заказчиком в срок не более 10 рабочих дней с момента завершения работ АО «Гринатом» по обновлению тестового ландшафта ПО ЕОСДО     2. Ошибки, выявленные Заказчиком на этапе тестирования обновленного тестового ландшафта ПО ЕОСДО направляются в АО «Гринатом» путем подачи обращения на [1111@greenatom.ru](mailto:1111@greenatom.ru)   **Этап 5 - Обновление продуктивного ландшафта ПО ЕОСДО. Ответственный – АО «Гринатом».**   * + 1. Обновление ПО ЕОСДО, установка релизов, сервисных пакетов и патчей ПО ЕОСДО на продуктивном ландшафте.     2. Проведение экспресс тестирования обновленного продуктивного ландшафта ПО ЕОСДО     3. Передача обновленного ландшафта ПО ЕОСДО Заказчику.     4. Оформление протокола выполненных работ со стороны АО «Гринатом», направление протокола в адрес Заказчика. | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,882000000 | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги поддержка интеграционных процессов не выполняется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги поддержка ИТ-инфраструктуры не выполняется | | | | |  |
|  | **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 | | | | |  |
|  | | | | | | | | |