|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **OPR.33** | **Поддержка системы резервного копирования данных локальных инфраструктур Предприятий** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках предоставления ИТ услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить стабильное функционирование программно-аппаратного комплекса системы резервного копирования (далее СРК), а также выполнение резервного копирования и восстановления данных серверов Заказчика, размещаемых в локальных инфраструктурах. | | | | | | |  |
|  | **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:  С использованием клиент-серверного программного обеспечения | | | | | | |  |
|  | **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 |  | - Приём, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей;  - Первичный анализ листов исполнения. | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | В рамках предоставления услуги Исполнитель осуществляет следующие работы:  Разовые / по изменениям   * Комплекс работ по настройке и подключению сервера к СРК;   По типовым обращениям (запросу от ответственных лиц Заказчика):   * Отключение от СРК серверов Заказчика; * Изменение настроек планового резервного копирования и восстановления серверов Заказчика; * Восстановление данных серверов Заказчика при авариях; * Тестовое восстановление данных серверов Заказчика, в течение 1 года, в объёме не превышающим 15% от общего числа подключенных серверов Заказчика; * Выполнение внепланового резервного копирования и восстановления данных серверов Заказчика; * Аудит локальных ИС, подключенных к СРК.   Регламентные:   * Проверка доступности агентов СРК; * Проверка доступности узлов хранения; * Проверка прохождения заданий; * Проверка ленточной библиотеки; * Проверка достаточности пространства для хранения резервных копий; * Проверка актуальности резервных копий; * Проверка системных сообщений; * Проверка свободного места на системном диске; * Проверка состояния лицензий СРК.   По инцидентам:   * Диагностика и устранение возникающих проблем в рамках поступающих обращений. | | | | |  |
|  | 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 |  | Путь: … → … | | | | |  |
|  | 🗸Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → https://portalga.rosatom.local/cdocs/dit\_uiti\_RK\_Shared  /Documents/Template/Backup\_card.xlsx | | | | |  |
|  | 🗸Иное место |  | по согласованию с Заказчиком | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | |  |
|  | Заказчик перед началом оказания услуги обязательно должен предоставить Исполнителю:   * Техническое решение, содержащее заполненную карту резервного копирования (далее КРК) данных (см. Приложение 1 или https://portalga.rosatom.local/cdocs/dit\_uiti\_RK\_Shared/Documents/Template/Backup\_card.xlsx), а также доступ к указанным в КРК серверам, открытые межсетевые взаимодействия описанные в техническом решении. | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку\*** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,004023211  Единица измерения: Сервер подключенный к СРК | | | | |  |
|  | 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 |  | Согласно техническому решению на подключаемую ИС |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Согласно техническому решению на подключаемую ИС |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) | Согласно техническому решению на подключаемую ИС |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) | Согласно техническому решению на подключаемую ИС |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса | Согласно техническому решению на подключаемую ИС |  |
|  | 1.10.6. Тарификация используемого места хранения в СРК | Место хранения резервных копий тарифицируется отдельно |  |
|  | | | | |