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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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 |  | 0,004023211Единица 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 |  |
|  |