|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **OPR.1** | **Поддержка функционирования серверного оборудования** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | |  |
|  | Услуга обеспечивает поддержку функционирования и администрирования серверного оборудования Заказчика.  Услуга обеспечения доступности и безопасности функционирования, осуществления контроля за конфигурацией, а также проведение регламентных работ серверного оборудования, обновление программного обеспечения**[[1]](#footnote-1)** серверного оборудования. | | | | | | | |  |
|  | **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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | |  |
|  | **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 серверного оборудования: 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 серверного оборудования, включая «аварийный вариант»: использование других единиц оборудования, переконфигурация серверных узлов 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 серверного оборудования, по статистическим данным за определенный период. * Взаимодействие с поставщиком технической поддержки/вендором (если у Заказчика приобретена поддержка на оборудование либо оборудование находится на гарантии): открытие сервисного случая, сбор и отправка логов/дампов, отправка и получение запчастей, выполнение предлагаемых действий/операций, контроль решения инцидентов в рамках предоставляемой ими ТП[[2]](#footnote-2) * Замена неисправной компоненты серверного оборудования, полученной в рамках действующей технической поддержки или гарантии производителя, с последующим тестированием. Подготовка сервисного листа на замену компоненты. * Закрытие временного решения после восстановления работоспособности серверного оборудования, внесение изменений в документацию * **Работы по стандартным запросам** * Настройка управления доступом * Настройка рассылки сообщений (e-mail notification) * **В рамках оказания консультаций** * Подготовка спецификации серверного оборудования для приобретения * Оценка состояния серверного оборудования, подготовка рекомендаций по их приобретению, замене и выводу из эксплуатации, оптимизации использования (обеспечение жизненного цикла) * Подготовка документов по технической инвентаризации компонентов * **В рамках работ по сопровождению** * Резервное копирование конфигураций (аппаратных настроек) серверного оборудования * Визуальный осмотр оборудования, соединений интерфейсных и силовых кабелей, индикации оборудования. Прим.: для оборудования, размещенного в ЦОД. * Анализ состояния аппаратных (HARDWARE) параметров сервера. * Внесение изменений в эксплуатационную документацию и КЕ; * Обновление firmware, установка патчей для компонентов/узлов серверного оборудования**[[3]](#footnote-3)** * Контроль сообщений системы мониторинга, при наличии данной системы у Заказчика * **Регламентные работы** * Разработка и сопровождение плана/графиков ППР, согласование их с Заказчиком. * Определение (корректировка) состава регламентных работ, актуализация временных затрат на выполнение * Согласование времени проведения, оповещение о предстоящих регламентных работах (при необходимости телефонограммой) * Отключение сервера, демонтаж, разборка, очистка от пыли, визуальный контроль электронных компонентов. * Расширенное тестирование аппаратной платформы * 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 ремонт оборудования) | | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | * **Установка/демонтаж серверного оборудования[[4]](#footnote-4)** * Проверка конфигурации на соответствие документации * Установка дополнительных компонентов * Подключение/отключение к сетям питания, LAN, SAN * Подключение к системе мониторинга оборудования (при её наличии) | | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | * **Работы по запросам на изменение** * Изменение конфигурации локальных дисковых разделов без потери данных (переконфигурация RAID массивов) * Создание полигонов тестировании новых моделей/платформ серверного оборудования. * Диагностика и анализ массовых/типовых сбоев и неисправностей серверного оборудования за определенный период времени. | | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | | |  |
|  | * ИТ-система |  | Путь: … → … | | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → … | | | | | |  |
|  | * Иное место |  | Путь: … → … | | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | | |  |
|  | Исполнение инцидентов по сложным и не описанным в открытых источниках ошибкам, аппаратным сбоям: - заявка передается производителю. На время устранения ошибки производителем обращение переводится в статус «приостановлено».  Закрытие инцидента по сервису производится:   * после восстановления штатного режима работы оборудования; * после диагностирования неисправности и идентификации, требующей замены компоненты. * в случае отсутствия у Заказчика действующего договора на поддержку оборудования у производителя   Максимальное отклонение по количеству серверов без изменения условий договора +/- 5%  Заказчик перед началом оказания услуги **обязательно** должен предоставить Исполнителю:   * Проектную и эксплуатационную документацию * Копии договоров на обслуживание аппаратной части оборудования, контакты поставщиков услуг поддержки, доступ на ресурсы технической поддержки (регистрация на сайтах вендоров) * Доступ к необходимым для оказания услуги сегментам ЛВС * Список сотрудников организаций, имеющих доступ к оборудованию с указанием:   + Название предприятия   + ФИО (Указать признак «VIP» если применимо)   + должность   + департамент/центр/подразделение   + отдел   + E-mail   + Роль / полномочия   + номер кабинета   + контактный телефон   Список сотрудников должен быть согласован:   * + Владельцем (-ами) информационного ресурса   + Департаментом защиты государственной тайны и информации * Список лиц, согласующих стандартные запросы, с указанием:   + Название предприятия   + ФИО   + должность   + департамент/центр/подразделение   + отдел   + E-mail   + Телефон * Стандарты и политики, определяющие требования использования серверного оборудования * Список серверного оборудования, включая:   + Тип, модель   + Дата выпуска   + Количество процессоров   + Объём памяти   + Наименование платформы   + Серийный номер   + Инвентарный номер   + Сетевое имя   + IP адрес   + Название Компании   + Адрес   + Название помещения (номер кабинета) * Проектную рабочую, эксплуатационную документацию на элементы серверного оборудования:   + Описание проектных решений   + Состав и местонахождение ЗИП   + Сертификаты, аттестаты соответствия, технические условия эксплуатации   + Действующую эксплуатационную документацию, содержащую актуальную информацию на момент передачи * Стандарты и политики по ИБ, утвержденные Заказчиком | | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Поддержка функционирования серверного оборудования | | | | 0,022222222 | |  |
|  | 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. Под обновлением программного обеспечения следует понимать, выполнение работ по установке обновлений, выпускаемых производителями оборудования (Firmware, прошивки, патчи) на регулярной основе. [↑](#footnote-ref-1)
2. Заказчик обязан предоставить исполнителю доступ к сервисным учетным записям, личным кабинетам и т.п. В случае отсутствия действующей технической поддержки от производителя и информации в открытом доступе о зарегистрированных проблемах - ответственность за работоспособность оборудования и его восстановление лежит на Заказчике. [↑](#footnote-ref-2)
3. В случае доступности обновлений только при активированной технической поддержке у производителя - Заказчик обязан предоставить исполнителю доступ к сервисным учетным записям, личным кабинетам и т.п. В противном случае ответственность за своевременность обновлений, предоставление их исполнителю совместно с документацией на эти обновления лежит на Заказчике. [↑](#footnote-ref-3)
4. Ввод в эксплуатацию и мероприятия по выводу из эксплуатации выполняются в рамках разовых работ по действующим договорам, доп. соглашением к текущему Договору, либо в рамках отдельного договора [↑](#footnote-ref-4)