|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **OPR.25** | **Поддержка функционирования СУБД MySQL/MariaDB, Ред БД** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, обеспечивающий стабильное функционирование СУБД (MySQL/MariaDB, Ред БД) в объеме реализованных конфигураций, в установленной период доступности, а также своевременную поддержку пользователей данных систем. | | | | | | |  |
|  | **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 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 |  | - Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей; | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | В рамках предоставления услуги Исполнитель осуществляет следующие работы относительно поддерживаемых экземпляров СУБД и БД;  По запросу от ответственных лиц Заказчика:   * Установка экземпляров СУБД; * Создание баз данных; * Удаление баз данных; * Обеспечение производительности в пределах сформированных метрик; * Настройка репликации между экземплярами СУБД; * Делегирование прав на базы данных; * Создание учетных записей; * Удаление учетных записей; * Изменение учетных записей.   Регламентно:   * Определение состава регламентных работ для обслуживания баз данных и экземплярами СУБД; * Выполнение регламентных работ в соответствии с утвержденным составом; * Анализ метрик мониторинга баз данных; * Просмотр и анализ сообщений журналов; * Выполнение резервного копирования; * Подготовка рекомендаций по оптимизации конфигурации баз данных; * Выполнение работ по тестированию изменений конфигураций баз данных; * Изменение конфигураций баз данных.   По обращениям от ответственных лиц Заказчика, классифицируемым как инциденты:   * Анализ и диагностика сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой программного обеспечения; * Устранение сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой программного обеспечения; * Выполнение работ по восстановлению исходного состояния конфигурации программного обеспечения; * Восстановление баз данных из резервной копии; * Восстановление репликации между серверами баз данных. | | | | |  |
|  | 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 |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | * Иное место |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках оказания услуги осуществляется поддержка версии:   * MySQL/MariaDB не ниже версии 5.5 * Ред БД не ниже версии 3.0   Указанные СУБД не имеют агентов системы резервного копирования (СРК), поэтому процесс регламентного резервного копирования выполняется в 2 этапа:   1. Резервное копирование на локальный диск (в рамках данной услуги). 2. Резервное копирование с локального диска на систему резервного копирования (в рамках смежной услуги «OPR.5 Поддержка функционирования систем резервного копирования данных»).   Заказчик перед началом оказания услуги **обязательно** должен предоставить Исполнителю:   * Проектную и эксплуатационную документацию по СУБД; * Проектную и эксплуатационную документацию по информационным системам, использующим поддерживаемые СУБД (в части архитектуры и конфигураций СУБД); * Стандарты и политики, определяющие требования к системе управления базами данных; * Копии прав на использование клиентского и серверного ПО СУБД (лицензии); * Копии договоров на обслуживание программного обеспечения, контакты поставщиков услуг поддержки; * Доступ к необходимым для оказания услуги сегментам технологической сети и программному и аппаратному обеспечению;   Настроенную систему резервного копирования. | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,0590190699 | | | | |  |
|  | 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 |  | 12 часов в период осуществления поддержки | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Согласно техническому решению на систему, взаимодействующую с СУБД | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Согласно техническому решению на систему, взаимодействующую с СУБД | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Согласно техническому решению на систему, взаимодействующую с СУБД | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Согласно техническому решению на систему, взаимодействующую с СУБД | | | | |  |
|  | | | | | | | | |