|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **OPR.11** | **Поддержка инфраструктурных сервисов** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | |  |
|  | Услуга обеспечивает поддержку работоспособности следующих инфраструктурных сервисов Заказчика:   * Поддержка работоспособности прикладного программного обеспечения прокси-серверов и программных межсетевых экранов. Услуга включает предоставление доступа Пользователя в Интернет, регулированием уровня доступа в Интернет, устранение сбоев в работе и техническое обслуживание прокси-серверов, консультации Пользователей. * Поддержка работоспособности серверных операционных систем. Обслуживание серверных операционных систем, предоставление доступа к серверам, устранение сбоев в работе и техническое обслуживание, консультации Пользователей. * Обеспечение работоспособности систем виртуализации на базе гипервизоров Microsoft Hyper-V, VMware ESXi. Услуга включает базовые операции с виртуальными машинами, предоставление статистики производительности работы виртуальной машины, предоставление прав доступа к консоли виртуальной машины, устранение сбоев в работе и техническое обслуживание, консультации Пользователей. * Поддержка работоспособности прикладного программного обеспечения систем управления конфигурациями на базе программного обеспечения Майкрософт (SCCM, WSUS). Услуга включает управление обновлениями, конфигурациями, устранение сбоев в работе и техническое обслуживание, консультации Пользователей. * Обеспечение поддержки работоспособности прикладного программного обеспечения системы мониторинга на базе программного обеспечения Майкрософт(SCOM). Услуга включает мониторинг систем, постановку ресурсов на мониторинг, устранение сбоев в работе системы мониторинга и техническое обслуживание, консультации Пользователей.   Состав поддерживаемой конфигурации уточняется индивидуально для конкретного Заказчика. | | | | | | | |  |
|  | **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, связанных с некорректной работой системного программного обеспечения, прикладного программного обеспечения прокси-серверов и программных межсетевых экранов. * При отказе сервиса принятие решение о предоставления сервиса по «аварийному варианту», в соответствии с DRP планом, на существующей ИТ-инфраструктуре Заказчика, если оценочное время восстановления услуги превышает время переключения на «аварийный вариант», нет средств для ремонта и т.п. * Устранение сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой программного обеспечения (ПО) инфраструктурных сервисов * Взаимодействие с технической поддержкой (ТП), представителями вендора по решению проблем с ПО инфраструктурных сервисов в рамках предоставляемой ими ТП[[1]](#footnote-1) * Выполнение работ по восстановлению исходного состояния инфраструктурных сервисов из резервных копий системы. * Закрытие временного решения после восстановления ПО, внесение изменения в документацию на систему, предоставленную заказчиком, передача Заказчику документации с внесёнными изменениями на согласование и утверждение. * **Работы по стандартным запросам** * Добавление локальных учетных записей/разграничение прав доступа к системному программному обеспечению, к консоли виртуальной машины (ВМ) * Предоставление статистики производительности работы ВМ * Диагностика и анализ массовых/типовых сбоев и неисправностей ПО инфраструктурных сервисов за определенный период времени. * **В рамках оказания консультаций** * Подготовка спецификации ПО инфраструктурных сервисов для приобретения с учетом лицензионных требований * Оценка состояния инфраструктурных сервисов, затрат на тех. поддержку устаревших версий, подготовка предложения Заказчику по обеспечению жизненного цикла ПО * **Регламентные работы** * Определение состава регламентных работ для обслуживания системного программного обеспечения * Определение временных затрат по выполнению состава регламентных работ по обслуживанию системного программного обеспечения * Согласование времени проведения, оповещение о предстоящих регламентных работах (телефонограммой при необходимости) * Контроль сообщений системы мониторинга, просмотр и анализ сообщений системного журнала операционной системы (ОС) * Диагностика необходимости перезапуска экземпляра ОС * Установка программных обновлений (установка сервис- пака не входит, это изменение функций ПО) * Анализ производительности и наличия ресурсов без снижения качества (динамика использования процессоров, ОЗУ, дисковых разделов). Оценка доступности и непрерывности ресурсов системного программного обеспечения на период до следующего ППР * Корректировка рабочей документации, внесение изменений в КЕ, подготовка предложений по необходимым изменениям для обеспечения производительности и непрерывности сервиса * Совместное участие в работах по ППР серверного оборудования (ОС на физическом сервере), обновление драйверов ОС при обновлении firmware серверного оборудования * Выполнение копии системного раздела ОС на физическом сервере в режиме offline (ghost/acronis/clonezilla) при отсутствии возможностей восстановления систем(не резервирования данных) в эксплуатируемых СРК Заказчиков | | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | * **Работы по запросам на изменение** * Создание виртуальной машины (ВМ) без ОС * Создание виртуальной машины (ВМ) с предустановленной ОС (шаблон) * Удаление виртуальной машины (ВМ) * Миграция ВМ на другой хост виртуализации без переноса файлов ВМ (в пределах кластера) * Миграция ВМ на другой хост виртуализации с переносом файлов ВМ * Перенос экземпляра ОС на платформу виртуализации (P2V) * Перенос экземпляра ОС со сменой платформы виртуализации (V2V) * Изменение конфигурации ВМ * Установка ОС Windows, Novell, Linux/Vmware ESXi, Solaris/AIX (инсталляция ОС, установка/настройка драйверов, ввод в домен, установка обновлений ОС, базовые настройки и конфигурирование ролей сервера, подключение к системе мониторинга Заказчика при наличии) * Настройка роли виртуализации Hyper-V на ОС Windows (конфигурирование роли сервера, подключение к системе управления VMM при наличии) * Подключение/отключение экземпляра ОС к системе мониторинга Заказчика * Подключение/отключение экземпляра ОС к системе управления * Выполнение работ по тестированию изменений системного программного обеспечения, при наличии тестовой среды * Выполнение работ по изменению системного программного обеспечения, в том числе установка сервис-паков или обновление версии ПО инфраструктурных сервисов * Разработка технического решения на ввод/вывод ВМ в/из эксплуатации * Создание полигонов и тестирование новых версий операционных систем/мониторинга/виртуализации, участие в проектировании (по запросу заказчика) | | | | | |  |
|  | **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; * в случае отсутствия у Заказчика действующего договора на поддержку у производителя   Максимальное отклонение по количеству систем без изменения условий договора +/- 5%  Заказчик перед началом оказания услуги **обязательно** должен предоставить Исполнителю:   * Проектную и эксплуатационную документацию по инфраструктурным сервисам * Стандарты и политики, определяющие требования пользования системного ПО и инфраструктурных сервисов * Копии прав на использование клиентского и серверного ПО (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 * «Паспорт информационной системы»/ «Паспорт на компоненты ИС» по форме, предоставленной Исполнителем * Список сотрудников организаций, имеющих доступ к ОС и системам управления, с указанием:   + Название предприятия   + ФИО (Указать признак «VIP» если применимо)   + должность   + департамент/центр/подразделение   + отдел   + E-mail   + Роль / полномочия в системе   + ip адреса пользователя (доменное имя ПК)   + номер кабинета   + контактный телефон   Список сотрудников должен быть согласован:   * + Владельцем (-ами) информационного ресурса   + Департаментом защиты государственной тайны и информации (службой безопасности Заказчика) * Список лиц, согласующих стандартные запросы, с указанием:   + Название предприятия   + ФИО   + должность   + департамент/центр/подразделение   + отдел   + E-mail   + Телефон | | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Обслуживание программного обеспечения MS TMG/ISA, с функциями маршрутизации и МСЭ | | | | 0,05 | |  |
| Обслуживание программного обеспечения Linux/UNIX, с функциями маршрутизации и МСЭ | | | | 0,05 | |
| Поддержка Системы управления рабочими станциями  Microsoft System Center Configuration Manager и службы обновления WSUS | | | | 0,1 | |
| Поддержка Системы мониторинга Microsoft System Center Operation Manager | | | | 0,1 | |
| Обслуживание системного программного обеспечения MS Windows, в том числе виртуализации Hyper-V | | | | 0,033333333 | |
| Обслуживание системного программного обеспечения Linux/UNIX, в том числе виртуализации ESX(vSchere) | | | | 0,04 | |
| Обслуживание системного программного обеспечения Novell | | | | 0,066666667 | |
| Поддержка Системы управления платформой виртуализации MS VMM/vSchere vCenter | | | | 0,2 | |
|  | 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. Заказчик обязан предоставить исполнителю доступ к сервисным учетным записям, личным кабинетам и т.п.

   [↑](#footnote-ref-1)