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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **OPR.5** | **Поддержка функционирования систем резервного копирования данных** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование программно-аппаратного комплекса системы резервного копирования (СРК) данных Заказчика, а также выполнение резервного копирования, архивирования и восстановления данных бизнес-приложений. |   |
|  | **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

- администратор СРК: с использованием специализированных средств администрирования- клиенты СРК: тонкий клиент посредством клиент-серверного (агентского) 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 |  |  - Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей. |   |
|  | Функциональная поддержка |  | В рамках предоставления услуги Исполнитель осуществляет следующие работы относительно поддерживаемых комплексов СРК:По запросу от ответственных лиц Заказчика:* Подключение к системе резервного копирования серверов автоматизированных информационных систем;
* Отключение от системы резервного копирования серверов автоматизированных информационных систем Заказчика;
* Подготовка и оптимизация расписаний для выполнения планового резервного копирования, архивирования и восстановления данных бизнес приложений Заказчика;
* Выполнение внепланового резервного копирования, архивирования и восстановления данных бизнес-приложений Заказчика;
* Подготовка и реализация технических решений в рамках процесса управления изменениями в ИТ-инфраструктуре Заказчика в части компонентов системы резервного копирования

Регламентные работы:* Определение состава регламентных работ для обслуживания программного обеспечения;
* Выполнение установленного списка регламентных работ по программному обеспечению;
* Выполнение регламентных работ, рекомендованных производителем компонентов системы резервного копирования;
* Мониторинг состояния компонентов системы резервного копирования;
* Управление имеющимися аппаратными мощностями системы резервного копирования;
* Управление конфигурацией системы резервного копирования;
* Управление имеющимися лицензиями системы резервного копирования;
* Обновление программного обеспечения компонентов системы резервного копирования;
* Разработка рекомендаций по развитию компонентов системы резервного копирования;
* Предоставление отчетности по основным параметрам системы резервного копирования: количество серверов подключенных к системе резервного копирования, количество плановых заданий выполняемых на системе резервного копирования, статус выполнения заданий;
* Подготовка инструкций восстановления ИС

По инцидентам от ответственных лиц Заказчика:* Анализ и диагностика сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой программного обеспечения;

Устранение сбоев или неисправностей на компонентах системы резервного копирования |   |
|  | 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
 |  | Файловое хранилище структурного подразделения |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | Заказчик перед началом оказания услуги **обязательно** должен предоставить Исполнителю:* Актуализированную карту резервного копирования данных (см. Приложение 1);
* Дистрибутивы к программному и аппаратному обеспечению;
* Копии прав на использование программного обеспечения (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;
* Проектную и эксплуатационную документацию по информационной системе:
	+ Описание проектных решений;
	+ Сертификаты, аттестаты соответствия, технические условия эксплуатации;
	+ Действующую эксплуатационную документацию, содержащую актуальную информацию на момент передачи

Стандарты и политики, определяющие требования пользования информационной системой |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Поддержка серверов, подключенных к системе резервного копирования | 0,0025000 |  |
|  |  | Обслуживание заданий резервного копирования | 0,0010000 |  |
|  |  | Поддержка серверов системы резервного копирования | 0,0500000 |  |
|  | 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 |  | Для данной услуги не применяется |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Для данной услуги не применяется |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Для данной услуги не применяется |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Для данной услуги не применяется |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  | Для данной услуги не применяется |  |
|  |