|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **OPR.21** | **Сопровождение операционных систем семейства Linux/Unix и связанного с ними системного программного обеспечения** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | |  |
|  | Цель оказания услуги: предоставление программной платформы, обеспечивающей функционирование прикладного программного обеспечения, предоставляющего информационные услуги конечному пользователю.  Услуга предусматривает выполнение организационно-технических мероприятий, направленных на обеспечение функционирования физических и виртуальных серверов, работающих под управлением операционных систем семейства Linux/Unix, входящего в их состав системного программного обеспечения, систем виртуализации, а также программного обеспечения сторонних производителей, реализующих функционал высокой доступности, высокой производительности и балансировки нагрузки. | | | | | | | |  |
|  | **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 интернета (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется) * «Толстый клиент» на АРМ пользователя (СКЗИ на АРМ не требуется) * Другой способ: «толстый клиент» на технологическом сервере управления (СКЗИ на сервере не требуется), прямая ссылка на WEB-ресурс с технологического сервера управления | | | | | | | |  |
|  | **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** | | | | | |  |
|  | Сайты и порталы разработчиков программного обеспечения |  | Доступ к сайтам и порталам контроля лицензий и подписок на техническую поддержку.  Доступ к сайтам и порталам приема и обработки заявок на техническую поддержку.  Доступ к хранилищам системного и прикладного программного обеспечения, а также обновлениям и исправлениям.  Доступ к сайтам и порталам технической документации и базам знаний. | | | | | |  |
|  | **1.6. Состав услуги** | | | | | | | |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений. | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | В рамках предоставления Услуги предусмотрено выполнение следующих организационно-технических мероприятий:   * установка, настройка и администрирование систем виртуализации, являющихся частью системного программного обеспечения или неотъемлемой частью инфраструктуры в соответствии с техническими характеристиками, заявленными производителем; * установка обновлений и исправлений программного обеспечения систем виртуализации; * оптимизация использования компонентов систем виртуализации в части программно-аппаратных ресурсов; * сбор и анализ показателей производительности систем виртуализации; * выполнение регулярных регламентных процедур на программно-аппаратных компонентах системы виртуализации; * cсоздание, запуск, остановка, перезапуск, удаление виртуальных машин; * изменение параметров виртуальных машин с остановкой виртуальных машин или без остановки виртуальных машин, при наличии технических возможностей; * предоставление прав доступа к виртуальным машинам, при наличии технической возможности и с четким разграничением зон ответственности; * установка, настройка, удаление, изменение параметров операционных систем в соответствии с проектной документацией в рамках технических характеристик, заявленных производителем операционных систем; * установка, настройка, удаление, изменение параметров стандартного системного программного обеспечения, входящего в комплект поставки операционных систем в соответствии с проектной документацией в рамках технических характеристик, заявленных производителем программного обеспечения; * установка, настройка, удаление, изменение параметров программного обеспечения высокой доступности (кластерного ПО) в соответствии с проектной документацией в рамках технических характеристик, заявленных производителем программного обеспечения; * интеграция прикладного программного обеспечения в инфраструктуру высокой доступности в соответствии с проектной документацией и в рамках технических характеристик, заявленных производителем; * обеспечение функционирования операционной системы, стандартного системного программного обеспечения, входящего в комплект поставки операционных систем и программного обеспечения высокой доступности в соответствии с техническими характеристиками, заявленными производителем программного обеспечения; * мониторинг ключевых параметров операционных систем, стандартного системного программного обеспечения и программного обеспечения высокой доступности с использованием встроенных средств и/или внешних систем мониторинга с целью обеспечения требуемых параметров производительности, отказоустойчивости, высокой доступности и безопасности; проактивное реагирование на выявленные отклонения; * управление учетными записями пользователей: * создание локальной учетной записи пользователя для доступа к системному программному обеспечению; * предоставление полномочий локальной учетной записи для доступа к системному программному обеспечению; * удаление локальной учетной записи пользователя; * изменение локальной учетной записи пользователя; * блокировка локальной учетной записи пользователя; * сброс/смена пароля локальной учетной записи для доступа к системному программному обеспечению; * временное предоставление учетной записи пользователя административных полномочий (повышение привилегий выполняется в исключительных случаях, когда пользователей не может решать задачи, обладая стандартными полномочиями или используя настройки sudo); * диагностика и устранение сбоев, связанных с некорректной работой операционной системы, стандартного системного программного обеспечения, а также программного обеспечения высокой доступности; * тестирование и установка обновлений операционных систем, системного программного обеспечения и программного обеспечения высокой доступности; в тех случаях, когда обновление системного программного обеспечения может оказать влияние на работу прикладного программного обеспечения, тестирование и установка обновлений выполняется совместно со специалистами, обеспечивающими работу прикладного программного обеспечения и в соответствии с требованиями локальных нормативно-технических документов; * проведение регулярных регламентных работ на операционных системах, системном программном обеспечении и программном обеспечении высокой доступности; перечень работ определяется рекомендациями производителя данного программного обеспечения и локальными нормативно-техническими документами; обязательной проверкой является контроль состояния системы безопасности; * исполнение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работ по услуге. | | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Не применимо | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Функциональное сопровождение систем виртуализации, являющихся частью системного программного обеспечения или неотъемлемой частью инфраструктуры в зоне ответственности.  Установка обновлений и исправлений на системы виртуализации, являющиеся частью системного программного обеспечения или неотъемлемой частью инфраструктуры в зоне ответственности.  Ввод в действие систем виртуализации, являющихся частью системного программного обеспечения или неотъемлемой частью инфраструктуры в зоне ответственности. | | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Установка обновлений и исправлений программного обеспечения в зоне ответственности.  Миграция системного программного обеспечения на актуальные версии.  Сопровождение работ, выполняемых специалистами, отвечающими за функционирование прикладного и связанного программного обеспечения. | | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | | |  |
|  | * ИТ-система |  | Путь: файловое хранилище структурного подразделений | | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → … | | | | | |  |
|  | * Иное место |  | Путь: по согласованию с Заказчиком | | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | | |  |
|  | 1.8.1. Для автоматизированных/информационных систем в защищённом исполнении действуют ограничения, предусмотренные для объектов информатизации, аттестованных по требованиям безопасности информации.  1.8.2. Состав поддерживаемых конфигураций:   * поддерживаемые производителем версии систем виртуализации * IBM Power VM; * Hitachi VM; * KVM; * поддерживаемые производителем операционные системы и связанное с ними стандартное системное программное обеспечение * IBM AIX; * Red Hat Enterprise Linux; * Suse Linux Enterprise Server; * другие версии операционных систем, соответствующие нормативным актам, регламентирующим программное обеспечение; * системы обеспечения высокой доступности (системы кластеризации) * IBM PowerHA SystemMirror for AIX; * Veritas Infoscale Availability; * Red Hat High Availability; * Suse Linux Enterprise High Availability; * другие варианты кластеризации, работающие под управлением операционных систем семейства Linux/Unix, соответствующие нормативным актам, регламентирующим программное обеспечение.   1.8.3. Создание резервных копий каких-либо компонентов системного программного обеспечения или прикладного программного обеспечения в рамках данной услуги на регулярной основе не выполняется. | | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Сопровождение операционных систем семейства Linux/Unix и стандартного системного программного обеспечения в рамках технических характеристик, заявленным производителем. | | | | 0,033333333 | |  |
| Сопровождение систем высокой доступности на базе операционных систем семейства Linux/Unix (кластерные системы) в рамках технических характеристик, заявленных производителем. | | | | 0,050000000 | |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | В рамках функциональной поддержки | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Сопровождение систем виртуализации на платформах Linux/Unix, являющихся частью системного программного обеспечения или неотъемлемой частью инфраструктуры в рамках технических характеристик, заявленных производителем | | | | 0,033333333 | |  |
|  | **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. | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | |