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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **OPR.26** | **Услуга бесперебойного электропитания ИТ оборудования** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | Услуга обеспечивает предоставление Заказчику устройств бесперебойного электропитания (далее ИБП) в целях обеспечения функционирования серверного и телекоммуникационного оборудования.Услуга включает обслуживание и обеспечение функционирования ИБП, осуществление контроля за конфигурацией, мониторинг текущего состояния, а также проведение регламентных работ с аппаратной частью оборудования, обновление программного обеспечения |   |
|  | **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 |  | * **Предоставление оборудования**
* Предоставление ИБП мощностью до 2700Вт (3000ВА) с комплектом аккумуляторных батарей
* Установка/демонтаж ИБП в предоставленном Заказчиком месте в стойке телекоммуникационного оборудования
* Настройка ИБП и подключение телекоммуникационного оборудования к нему
* Транспортировка оборудования на площадку абонента;
* Проверка конфигурации на соответствие документации
* Установка дополнительных компонентов: аккумуляторные батареи
* **Восстановление работоспособности**
* Анализ и диагностика сбоев или неисправностей ИБП: 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.
* Реализация восстановления ИБП, включая «аварийный вариант»: использование других единиц оборудования, переконфигурация 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 ИБП по статистическим данным за определенный период
* Взаимодействие с поставщиком технической поддержки/производителем: открытие сервисного случая, сбор и отправка логов/дампов, отправка и получение запчастей, выполнение предлагаемых действий/операций, контроль решения инцидентов в рамках предоставляемой ими ТП
* Замена неисправной компоненты ИБП с последующими процедурами по вводу ее в эксплуатацию и тестированием ИБП. Подготовка сервисного листа на замену компоненты.
* Закрытие временного решения после восстановления работоспособности оборудования, внесение изменения в документацию
* Восстановление исходного состояния элементов в случае отказов и поломок (исключая предоставление запасных частей и/или подменного оборудования, а также ремонта оборудования)
* Предоставление и замена вышедших из строя аккумуляторных батарей ИБП
* **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 (телефонограммой) (при необходимости)
* Круглосуточный мониторинг состояния
* Контроль сообщений системы мониторинга
* Комплексный программно-аппаратный контроль ИБП
 |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  | * ИТ-система
 |  | Путь: … → … |   |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом»
 |  | Путь: … → … |   |
|  | * Иное место
 |  | Путь: … → … |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | В п.1.1. Под обновлением программного обеспечения следует понимать, выполнение работ по установке обновлений, выпускаемых производителями оборудования (Firmware, прошивки, патчи, драйверы) на регулярной основе.Состав поддерживаемого оборудования (Уточняется индивидуально для конкретного Заказчика) * ИБП, монтируемые в стойку (Rack Mount);
* Для подключения телекоммуникационного оборудования возможны к поставке ИБП со следующими запасами по мощности: 1350Вт (1500ВА), 2700Вт (3000ВА). Автономная работа без превышения указанной мощности до 30 минут.

Исполнение инцидентов по сложным и не описанным инцидентам аппаратной части и ошибкам программного обеспечения: заявка передается производителю ИБП. На время устранения ошибки производителем обращение переводится в статус «приостановлено».Закрытие инцидента по сервису производится:* после восстановления штатного режима работы оборудования;

Объемный показатель по услуге – количество **Б**ист (Базовый источник бесперебойного питания– немодульный ИБП мощностью ≤ 3 kVA, не подключенный к системам мониторинга и удаленного управления)Ответственность за сохранность и физическую целостность оборудования, после его передачи Заказчику, возлагается на Заказчика.Время на восстановление услуги (замены неисправного ИБП в случае аварии) до 24-х рабочих часов.Заказчик перед началом оказания услуги **обязательно** должен предоставить Исполнителю:* Доступ к необходимым для оказания услуги сегментам технологической сети и программному и аппаратному обеспечению;
* Данные о составе и потребляемой мощности подключаемого к ИБП оборудования.
* Источник электропитания, расположенный в телекоммуникационной стойке по месту размещения ИБП;
* Для присоединения корпусов ИБП и внешних батарейных модулей к системе заземления объекта к телекоммуникационной стойке должны быть проложены отдельными проводами заземления марки ПУГВ, сечением не менее 1х6 кв.мм;
* Список сотрудников организаций, имеющих доступ к оборудованию с указанием:
	+ Название предприятия
	+ ФИО
	+ должность
	+ департамент/центр/подразделение
	+ отдел
	+ E-mail
	+ Роль / полномочия
	+ контактный телефон
 |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Поддержка функционирования источников бесперебойного питания  | 0,017419353 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |   |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |   |  |
|  | **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 |  |
|  |