|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  | |  |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **CLB.24** | **Услуга базовых инфраструктурных сервисов** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | | |  |
|  | Предоставление услуги поддержки работоспособности специализированного программно-аппаратного комплекса (ПАК) для предоставления доступа локальных пользователей и локальных информационных систем Заказчика к централизованным информационным ресурсам Госкорпорации «Росатом» | | | | | | | | |  |
|  | **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: для данной услуги не применяется | | | | | | | | |  |
|  | **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. Перечень работ, оказываемых в рамках услуги** | | | | | | | | |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей | | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | • Устранение возникающих инцидентов, проблем и выполнение работ на ПАК.  • Осуществление работ, связанных с обеспечением непрерывности и восстановлением исходного состояния элементов ИТ-услуги в случае отказов.  • Восстановление работоспособности оборудования, предоставленного Исполнителем для оказания услуги, в случае его поломки.  • Подготовка и согласование с Заказчиком расписания и выполнение регламентных работ, связанных с обслуживанием ПАК.  • Осуществление мониторинга доступности ПАК для своевременного предотвращения и решения инцидентов.  • Исполнение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работ по услуге. | | | | | | |  |
|  | 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** | | | | | | | | |  |
|  | 1. В случае оказания Услуги с использованием оборудования и ПО Заказчика, наличие необходимых:  • контрактов на техническую поддержку;  • комплектов ЗИП;  • комплекта лицензионного ПО,  обеспечивает Заказчик.  2. Услуга предоставляется на базе унифицированного технического решения ПАК.  3. Заказчик перед началом оказания услуги предоставляет Исполнителю проектную и эксплуатационную документацию по локальным инфраструктурным сервисам | | | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | **Объемный показатель** | | **Единица измерения** | | | **Значение трудозатрат** | |  |
| Поддержка функционирования серверного оборудования | | Rackmount сервер среднего уровня | | | 0,01000000 | |
| Поддержка функционирования систем хранения данных | | СХД начального уровня | | | 0,05000000 | |
| Сопровождение источников бесперебойного питания | | ИБП | | | 0,00130719 | |
| Поддержка СУБД систем управления реляционными базами данных (РСУБД) в производственном ландшафте | | Сервер | | | 0,055445191 | |
| Систем управления реляционными базами данных (РСУБД) в кластеризованном исполнении | | Кластер из 2х узлов | | | 0,106494130 | |
| Поддержка систем виртуализации на базе микроядерной архитектуры из перечня, указанного в п.2.4 прил. 9 ЕОМУ по унификации продукции в области информационных технологий, автоматизации и связи | | Сервер | | | 0,03333333 | |
| Сопровождение контроллера домена GK | | Система | | | 0,03333333 | |
| Сервер подключенный к СРК | | Сервер | | | 0,004023211 | |
| Поддержка системы управления конфигурациями на базе программного обеспечения из перечня, указанного в п.2.8 прил. 9 ЕОМУ по унификации продукции в области информационных технологий, автоматизации и связи, за исключением UNIX-подобных систем и службы обновления | | Сервер | | | 0,06666667 | |
| Поддержка Системы мониторинга на базе программного обеспечения из перечня, указанного в п.2.8 прил. 9 ЕОМУ по унификации продукции в области информационных технологий, автоматизации и связи, за исключением UNIX-подобных систем | | Сервер | | | 0,06666667 | |
| Обслуживание системного программного обеспечения - Поддержка Серверных операционных систем из перечня, указанного в п.2.9.1 прил. 9 ЕОМУ по унификации продукции в области информационных технологий, автоматизации и связи, за исключением UNIX-подобных операционных систем | | Сервер | | | 0,03333333 | |
| Сопровождение сервисов и служб | | Пользователь | | | 0,06666667 | |
|  | 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) |  | Согласно Техническому решению на ПАК | | | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Согласно Техническому решению на ПАК | | | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Согласно Техническому решению на ПАК | | | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Согласно Техническому решению на ПАК | | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | | |