|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **OPR.11** | **Поддержка инфраструктурных сервисов** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | |  |
|  | Услуга обеспечивает поддержку работоспособности инфраструктурных сервисов Заказчика:   1. Поддержка работоспособности 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, включая предоставление прав доступа средствами операционной системы, устранение сбоев в работе и техническое обслуживание.   2. Поддержка работоспособности 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, включая базовые операции с виртуальными машинами, предоставление статистики по производительности виртуальных машин, предоставление прав доступа к консолям управления виртуальных машин, устранение сбоев в работе и техническое обслуживание.  3. Поддержка работоспособности программных коммерческих прокси-серверов и межсетевых экранов за исключением UNIX-подобных систем, включая контроль интернет трафика при доступе пользователей в Интернет, выгрузку отчетов по доступу пользователей в Интернет, устранение сбоев в работе и техническое обслуживание.  4. Поддержка работоспособности систем 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, включая управление обновлениями, конфигурациями, устранение сбоев в работе и техническое обслуживание.  5. Обеспечение поддержки работоспособности 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 включая постановку ресурсов на мониторинг, устранение сбоев в работе системы мониторинга и техническое обслуживание. | | | | | | | |  |
|  | **1.2. Способ подключения к ИТ-системе (если необходимо и в зависимости от технической возможности организации)** | | | | | | | |  |
|  | * «Толстый клиент» на АРМ пользователя (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется) * Другой способ В зависимости от оказываемых сервисов | | | | | | | |  |
|  | **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. Перечень работ, оказываемых в рамках услуги** | | | | | | | |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | - Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей;  - Первичный анализ листов исполнения. | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | В рамках предоставления Услуги выполняются следующие виды работ:  Работы по виртуализации:  • Экспорт виртуальной машины  • Импорт виртуальной машины  • Создание шаблона виртуальной машины  • Запуск, остановка, перезагрузка, смена vlanID.  • Предоставление статистики производительности по работе виртуальной машины  • Предоставление доступа, отключение доступа, изменение прав доступа, делегирование прав доступа  • Перемещение виртуальных машин между СХД, между кластерами, между независимыми узлами  Работы на прокси-серверах\серверах публикации:  • Создание\изменение разрешающих\запрещающих правил на прокси серверах  • Создание\изменение\удаление публикаций приложений  Работы по мониторингу:  • Добавление, удаление разграничение прав доступа к программному обеспечению.  • Установка агента  • Настройка правил мониторинга  • Настройка правил оповещений  • Настройка параметров мониторинга  • Функциональная диагностика  • Перевод объектов мониторинга в режим обслуживания  • Настройка доступа к информации по объектам мониторинга  • Настройка оповещений по заданным объектам мониторинга  • Формирование отчетов о производительности  • Формирование других отчетов  Работы по управлению конфигурациями:  • Формирование пакетных обновлений для АРМ и Серверов  • Установка пакетных обновлений на АРМ и Серверы  • Контроль установки обновлений АРМ и Серверов  • Тестирование критических обновлений операционных систем, указанных в п. 1.1  • Установка критических обновлений операционных систем, указанных в п. 1.1  • Исполнение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работ по услуге  • Централизованное изменение параметров АРМ и Серверов  • Формирование отчетов  Общие работы:  • Анализ и диагностика сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой инфраструктурных сервисов  • Устранение сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой инфраструктурных сервисов  • Подготовка работ по внесению изменений в инфраструктурные сервисы  • Выполнение работ по внесению изменений в инфраструктурные сервисы  • Выполнение работ по восстановлению исходного состояния инфраструктурных сервисов из резервных копий  • Определение состава регламентных работ по обслуживанию инфраструктурных сервисов  • Формирование и утверждение плана по обслуживанию инфраструктурных сервисов  • Выполнение регламентных работ по обслуживанию инфраструктурных сервисов в соответствии с планом:  • Установка программных обновлений  • Периодический перезапуск  • Добавление\удаление\блокировка локальных учетных записей, разграничение прав доступа к инфраструктурным сервисам  • Сброс/смена паролей локальных учетных записей для доступа к инфраструктурным сервисам | | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | | |  |
|  | * ИТ-система |  | Путь: … → … | | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → … | | | | | |  |
|  | * Иное место |  | Путь: по согласованию с заказчиком | | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | | |  |
|  | • Услуга предоставляется только при наличии удаленного доступа к обслуживаемым объектам посредством сети КСПД Госкорпорации «Росатом»  • Услуга предоставляется только на базе стандартного программного обеспечения, утвержденного к использованию политиками и стандартами Госкорпорации «Росатом».  • Если поддерживаемое системное программное обеспечение не соответствует стандартной конфигурации, то к нему может быть применим только стандартный приоритет выполнения операций.  • На системном диске ОС сервера должно быть не менее 10% свободного места  • Средняя загрузка оперативной памяти и центрального процессора ОС должны быть не более 80%  • Для начала оказания услуги необходимо наличие прав на использование ПО (лицензии)  • Для решения возможных проблем в процессе предоставления услуги необходимо наличие поддержки вендора  Заказчик перед началом оказания услуги обязательно должен предоставить Исполнителю:  • Проектную и эксплуатационную документацию по инфраструктурным сервисам  • Стандарты и политики, определяющие требования пользования серверами и сервисами  • 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  Перечень передаваемых на поддержку серверов и инфраструктурных сервисов Заказчика указан в Таблице (Приложение 4), являющейся неотъемлемой частью настоящей карточки. | | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | 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 | | | | 0,0333333 | |  |
| 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 | | | | 0,0333333 | |
| Поддержка программных коммерческих прокси-серверов и межсетевых экранов за исключением UNIX-подобных систем | | | | 0,0666667 | |
| 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 | | | | 0,0666667 | |
| 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 | | | | 0,0666667 | |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 12 часов | | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 30 дней | | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | 24 | | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | 8 | | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | нет | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | |