|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **OPR.39** | **Поддержка свободных и коммерческих систем управления базами данных в производственном ландшафте** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | |  |
|  | Услуга обеспечивает поддержку свободных и коммерческих систем управления базами данных представленных в виде единичного экземпляра СУБД, использующих формат данных InnoDB, в производственном ландшафте.  Услуга включает создание баз данных, поддержку баз данных, устранение сбоев в работе и техническое обслуживание, консультации Пользователей. | | | | | | | |  |
|  | **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 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; | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | В рамках предоставления услуги исполнитель осуществляет:  Регламентные работы:   * Функциональная диагностика * Описание не устранённых неисправностей и временных (обходных) решений * Планирование, управление, обновление и мониторинг доступности ресурсов программного обеспечения * Обеспечение выполнения требований и стандартов по защите данных при эксплуатации программного обеспечения * Контроль статуса доступности баз данных * Контроль статусов операций резервного копирования баз данных * Контроль свободного места в файлах и на диске * Контроль работы агентов системы мониторинга * Контроль производительности серверов баз данных   Работы по типовым обращениям:   * Делегирование прав в СУБД * Добавление, удаление, разграничение прав доступа к программному обеспечению * Создание, изменение, удаление и оптимизация баз данных * Работа с учетными записями, создание, изменение, делегирование * Автоматизация обслуживания СУБД * Восстановление БД * Аудит серверов, выполнения заданий, безопасности * Сбор исторических данных с мониторинга   Работы по изменениям:   * Выполнение работ по Изменению конфигурации программного обеспечения * Установка программных обновлений * Выполнение работ по тестированию изменений конфигурации программного обеспечения * Выполнение работ по восстановлению исходного состояния конфигурации программного обеспечения * Согласование и внесение изменений в проектную документацию на информационные системы в части СУБД   Работы по инцидентам:   * Анализ и диагностика сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой программного обеспечения * Устранение сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой программного обеспечения * Выполнение работ по разрешению проблем с программным обеспечением * Расследование и диагностика массовых сбоев и неисправностей программного обеспечения | | | | | |  |
|  | 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 |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | | |  |
|  | Поддерживаются только следующие конфигурации:  В соответствии с действующим техническим решением по созданию инфраструктуры в части СУБД.  СРК:  Указанные СУБД не имеют агентов системы резервного копирования (СРК), поэтому процесс регламентного резервного копирования выполняется в 2 этапа:  1. Резервное копирование на локальный диск (в рамках данной услуги).  2. Резервное копирование с локального диска на систему резервного копирования (в рамках смежной услуги «Поддержка функционирования систем резервного копирования данных»).  Ограничение по количеству объектов на уровне инстанса: требования не предъявляются  Для принятия на поддержку должны быть выполнены условия:   * сотрудникам АО «Гринатом» предоставлен доступ с необходимыми для администрирования СУБД правами к серверам * отсутствие административного доступа к ОС у других пользователей кроме отдела администрирования unix АО «Гринатом» * отсутствие административного доступа к СУБД (суперпользователя БД root) у других пользователей кроме отдела СУБД АО «Гринатом» * отсутствие ошибок в логах сервиса и/или ОС, аппаратного оборудования * в наличии лицензии на ПО и действующего контракта на поддержку * есть сетевой доступ из офисов АО «Гринатом» (Москва и филиалы) * отсутствует явная нехватка аппаратных ресурсов (в первую очередь ОЗУ и HDD) * наличие РК * наличие системы мониторинга * наличие доступа к технической/проектной документации по архитектуре системы и наличие в данной документации сведений о настройках репликации (если используется) * наличие списка контактов владельцев/администраторов приложения (прикладного ПО), менеджера проекта, координатора изменений. | | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Поддержка свободных и коммерческих систем управления базами данных в производственном ландшафте | | | | **0,055445191** | |  |
|  | 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 |  | 12 часов | | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | В соответствие с техническим решением на информационную систему, в состав которой входит СУБД | | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | 5 часов | | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Зависит от объемов восстановления и архитектуры ИС, использующей БД | | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Обеспечивается инфраструктурой размещения | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | |