|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **OPR.5** | **Поддержка функционирования систем резервного копирования данных** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | |  |
|  | Услуга обеспечивает поддержку функционирования и администрирования оборудования и специализированного программного обеспечения (ПО), входящие в состав систем резервного копирования (СРК) данных Заказчика.  Услуга обеспечивает поддержку работоспособности следующих системных сервисов Заказчика:   * Обеспечение доступности и безопасности функционирования, осуществления контроля за конфигурацией, а также проведение регламентных работ оборудования СРК, обновление программного обеспечения оборудования[[1]](#footnote-1) СРК. * Поддержка работоспособности ПО СРК. Обеспечение функционирования, мониторинг работоспособности СРК. Выполнение стандартных запросов (в том числе на внеплановое резервирование/ восстановление данных). Инсталляция, устранение сбоев в работе, регламентные работы с ПО. | | | | | | | |  |
|  | **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 \_\_\_\_\_\_\_определяется по месту оказания услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | |  |
|  | **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 |  | * **Восстановление работоспособности** * Анализ и диагностика сбоев или неисправностей сервиса: принятие решение о предоставления услуги по «аварийному варианту» на существующей ИТ-инфраструктуре, если оценочное время восстановления услуги превышает время переключения на «аварийный вариант», нет средств для ремонта и т.п. * Реализация восстановления сервиса, 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 аппаратных/программных сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой СРК * Взаимодействие с поставщиком технической поддержки/вендором оборудования/ПО (если приобретена поддержка или оборудование находится на гарантии): открытие сервисного случая, сбор и отправка логов/дампов, отправка и получение запчастей, выполнение предлагаемых действий/операций, контроль решения инцидентов в рамках предоставляемой ими ТП**[[2]](#footnote-2)** * Замена неисправной аппаратной компоненты СРК (полученной в рамках поддержки или закупленной Заказчиком) с последующим тестированием. Подготовка сервисного листа на замену компоненты. * Закрытие «аварийного варианта» после восстановления работоспособности СРК, внесение изменения в документацию (по согласованию с Заказчиком, при необходимости) * **Оказание консультаций** * Оценка состояния оборудования и ПО СРК, подготовка рекомендаций по их приобретению, замене и выводу из эксплуатации, оптимизации использования (обеспечение жизненного цикла) * Подготовка документов по технической инвентаризации компонентов * **Регламентные работы** * Разработка и сопровождение плана/графиков плановопредупредительных работ (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) * Резервное копирование конфигураций оборудования СРК * Контроль сообщений системы мониторинга, анализ лог файлов * Визуальный осмотр оборудования, соединений интерфейсных и силовых кабелей, индикации оборудования. * Контроль работоспособности ПО резервного копирования * Мониторинг функционирования СРК в соответствии с утвержденным регламентом * Анализ состояния HARDWARE параметров СРК * Анализ наработки носителей информации, планирование их замены * Тестирование восстановлений резервных копий * Верификация резервных копий * Корректировка рабочей документации, внесение изменений в КЕ * Отключение СРК, разборка и чистка от пыли узлов и компонентов, визуальный контроль электронных компонентов * Установка программных обновлений, Firmware, драйверов на СРК и ПО резервного копирования**[[3]](#footnote-3)** * Расширенное тестирование аппаратной платформы СРК | | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | * **Установка/демонтаж СРК[[4]](#footnote-4)** * Проверка конфигурации на соответствие существующей проектной/рабочей документации * Установка дополнительных компонентов (Drive/PSU/Conroller/HDD/RAM/CPU) при необходимости доукомплектации * Установка/демонтаж СРК в шкаф * Подключение/отключение СРК к сетям электропитания, LAN, SAN * Тестирование оборудования на аппаратном уровне * Обновление версий Firmware * Внесение изменений в эксплуатационную документацию и конфигурационные единицы * Подключение к системе мониторинга оборудования Заказчика (при её наличии) * **Работы по запросам на изменение** * Замена узлов/компонентов СРК: изменение кол-ва стриммеров (drive), кол-ва модулей расширения, PSU, RAM, CPU, замена носителей, установка дополнительных контроллеров * Создание полигонов тестировании новых моделей/платформ СРК. * Диагностика и анализ массовых/типовых сбоев и неисправностей СРК * Разработка технических решений на ввод/вывод СРК, ПО резервного копирования в/из эксплуатации * Установка ПО резервного копирования * Настройка/конфигурирование ПО резервного копирования * Разработка регламентов резервного копирования, включение прикладной АС в регламент резервного копирования (по листу исполнения) * Восстановление данных из резервных копий (по листу исполнения) * Внеплановый бэкап конфигурации оборудования/объекта АС по запросу * Восстановление файла на файл-сервере из теневой копии * Восстановление файла из резервной копии * Восстановление сообщения эл почты * Выполнение откатов к исходным конфигурациям оборудования/ПО | | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | | |  |
|  | * ИТ-система |  | Путь: … → … | | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → … | | | | | |  |
|  | * Иное место |  | Путь: … → … | | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | | |  |
|  | Исполнение инцидентов по сложным и не описанным инцидентам аппаратной части и ошибкам программного обеспечения: заявка передается производителю при наличии технической/сервисной поддержки. На время устранения ошибки производителем обращение переводится в статус «приостановлено».  Закрытие инцидента по сервису производится:   * после восстановления штатного режима работы оборудования; * после диагностирования неисправности и идентификации компонента, требующего замены; * в случае отсутствия у Заказчика действующего договора на поддержку оборудования у производителя   Максимальное отклонение по количеству СРК и ПО резервного копирования без изменения условий договора +/- 5%  Заказчик перед началом оказания услуги **обязательно** должен предоставить Исполнителю:   * Копии договоров на обслуживание программного обеспечения и оборудования, контакты поставщиков услуг поддержки * Копии прав на использование ПО (лицензии) * Доступ к необходимым для оказания услуги сегментам технологической сети и программному и аппаратному обеспечению * Список элементов системы резервирования данных: * Тип системы резервного копирования и восстановления: * Сервера (Виртуальные/Физические): * Ленточные библиотеки; * Количество лицензий. * Описание выполняемых функций. * Место установки серверной части: * Сетевое имя сервера; * Виртуальный/физический; * IP адрес; * Название предприятия-заказчика; * Адрес; * Название помещения (номер кабинета). * Проектную рабочую, эксплуатационную документацию на систему резервирования данных: * Описание проектных решений * Состав и местонахождение ЗИП * Сертификаты, аттестаты соответствия, технические условия эксплуатации * Действующую эксплуатационную документацию, содержащую актуальную информацию на момент передачи   **По запросу Исполнителя** Заказчик перед началом оказания услуги должен предоставить Исполнителю:   * Стандарты и политики, определяющие требования к системе резервирования данных | | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Поддержка функционирования систем резервного копирования данных | | | | 0,1 | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | **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 | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | |

1. Под обновлением программного обеспечения следует понимать, выполнение работ по установке обновлений, выпускаемых производителями программного обеспечения (патчи, сервис-паки) и выпускаемых производителями оборудования (Firmware, прошивки, патчи, драйверы) на регулярной основе. [↑](#footnote-ref-1)
2. Заказчик обязан предоставить исполнителю доступ к сервисным учетным записям, личным кабинетам и т.п. В случае отсутствия действующей технической поддержки от производителя и информации в открытом доступе о зарегистрированных проблемах - ответственность за работоспособность оборудования и его восстановление лежит на Заказчике. [↑](#footnote-ref-2)
3. В случае доступности обновлений только при активированной технической поддержке у производителя - Заказчик обязан предоставить исполнителю доступ к сервисным учетным записям, личным кабинетам и т.п. В противном случае ответственность за своевременность обновлений, предоставление их исполнителю совместно с документацией на эти обновления лежит на Заказчике. [↑](#footnote-ref-3)
4. Ввод в эксплуатацию и мероприятия по выводу из эксплуатации выполняются в рамках разовых работ по действующим договорам, доп. соглашением к текущему Договору, либо в рамках отдельного договора [↑](#footnote-ref-4)