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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **OPR.4** |  **Поддержка функционирования службы каталогов и встроенных сетевых сервисов** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | Услуга обеспечивает поддержку функционирования и администрирования следующего системного программного обеспечения (СПО) Заказчика:* служба каталогов Microsoft Active Directory (AD), служба каталогов X.500 (LDAP, Novell eDirectory)
* система доменных имён (DNS);
* протокол динамической конфигурации узла (DHCP);
* служба сопоставления NetBIOS-имён компьютеров с IP-адресами узлов (WINS).

Услуга обеспечивает обновление, контроль функционирования, осуществление контроля за конфигурацией и настройками СПО[[1]](#footnote-1).Состав поддерживаемой конфигурации уточняется индивидуально для конкретного Заказчика. |   |
|  | **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 |  | * **Развёртывание и настройка службы каталогов и встроенных сетевых сервисов:**
* настройка серверной операционной системы для обеспечения функционирования службы каталогов и встроенных сетевых сервисов;
* развёртывание службы каталогов;
* настройка службы каталогов (на уровне контроллеров, сайтов, доменов, леса);
* развёртывание и настройка системы доменных имён DNS;
* развёртывание и настройка протокола динамической конфигурации узла DHCP;
* развёртывание и настройка службы WINS;
* настройка репликации службы каталогов и системы доменных имён DNS.
* **Работы по системному администрированию в части поддержки службы каталогов и сетевых сервисов (на основе Обращений пользователей):**
* управление учётными записями для доступа в каталоге доступа (создание /изменение /удаление /блокирование /разблокирование);
* управление паролями для доступа в каталоге доступа (создание /сброс /смена);
* управление групповыми доменными политиками каталоге доступа (создание /изменение);
* управление (настройка) миграцией ролей между контроллерами каталога доступа;
* управление (настройка) доверительными отношениями между доменами каталога доступа;
* управление (настройка) DNS: зонами прямого и обратного просмотра, серверами условной пересылки, псевдонимами сетевых имён;
* управление областями DHCP;
* управление DHCP (резервирование IP-адресов);
* управление службой WINS;
* **Мероприятия по обеспечению непрерывности, мониторингу, планированию и управления мощностями в рамках оказания услуги (на основе регламентных работ):**
* контроль функционирования служб каталогов;
* контроль функционирования DNS, репликации каталога доступа и DNS, серверов условной пересылки DNS;
* контроль функционирования протокола динамической конфигурации узла DHCP;
* Контроль функционирования WINS сервера.
* **Устранение возникающих инцидентов и проблем в рамках оказания услуги:**
* решение проблем (неисправность, инцидент), связанных с функционированием службы каталогов и встроенных сетевых сервисов.
* **Оказание консультации Заказчику в рамках оказания услуги:**
* консультирование по вопросам создания /изменения /удаления /блокирования /разблокирования учётных записей в каталоге доступа;
* консультирование по вопросам создания /сброса /смены паролей в каталоге доступа;
* консультирование по вопросам блокирования / разблокирования доступа к сетевым сервисам, использующим авторизацию в каталоге доступа (например, файловые ресурсы, почта, служба мгновенных сообщений и т.д.).
 |   |
|  | 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** |  |
|  | Исполнение инцидентов по сложным и не описанным в открытых источниках ошибкам, сбоям: - заявка передается производителю. На время устранения ошибки производителем обращение переводится в статус «приостановлено».Закрытие инцидента по сервису производится:* после восстановления штатного режима работы;
* в случае отсутствия у Заказчика действующего договора на поддержку у производителя

Максимальное отклонение по количеству обслуживаемых учетных записей каталога доступа/доменов без изменения условий Договора +/- 5%Заказчик перед началом оказания услуги **обязательно** должен предоставить Исполнителю:* Копии договоров на обслуживание программного обеспечения, 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 функционирующего системного программного обеспечения:

 тип СПО:* операционные системы и служба каталогов;
* приложения, обеспечивающие диагностику и мониторинг ИТ-инфраструктуры.
* количество лицензий / количество подключенных клиентов;
* Место установки серверной части:
* сетевое имя сервера;
* виртуальный/физический;
* IP адрес;
* название предприятия-заказчика;
* адрес;
* место размещения (здание, комната).

**По запросу Исполнителя** Заказчик перед началом оказания услуги должен предоставить Исполнителю:* Стандарты и политики, определяющие требования к системному программному обеспечению;
* Проектную рабочую, эксплуатационную документацию на элементы СПО предприятия-заказчика:
* описание проектных решений;
* сертификаты, аттестаты соответствия, технические условия эксплуатации.

Действующая эксплуатационная документация на момент передачи должна содержать актуальную информацию. |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Сопровождение учетной записи пользователя в LDAP/MS Active Directory/eDirectory | 0,000666667 |  |
| Поддержка функционирования службы каталогов AD и встроенных сетевых сервисов DNS, DHCP, WINS | 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 СПО следует понимать выполнение работ по установке обновлений (патчи, сервис-паки), выпускаемых производителями программного обеспечения на регулярной основе. [↑](#footnote-ref-1)