|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **COM.30** | **Поддержка функционирования каналов передачи данных и виртуальных частных сетей** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | |  |
|  | Услуга обеспечивает поддержку возможности установления коммуникаций между местами расположения Заказчика с помощью каналов передачи данных и виртуальных частных сетей (ВЧС) Заказчика.  Услуга включает в себя работы по поддержке ВЧС Заказчика, отслеживанию состояния и поддержке работоспособности каналов передачи данных, используемых для организации ВЧС Заказчика, выполнение стандартных запросов, регламентных работ, устранение неисправностей, взаимодействие с операторами связи. | | | | | | | |  |
|  | **1.2. Способ обслуживания (в зависимости от технической возможности организации)** | | | | | | | |  |
|  |  Локальное обслуживание   Удаленное обслуживание через Интернет   Удаленное обслуживание через КСПД | | | | | | | |  |
|  | **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 |  | В рамках предоставления ИТ-услуги Исполнитель осуществляет выполнение следующего перечня основных операций:   Планирование архитектуры и адресации ВЧС Заказчика   Централизованное управление инфраструктурой ВЧС Заказчика;   Централизованное управление процессом подключения пользователей к ВЧС Заказчика с использованием согласованных с Заказчиком механизмов аутентификации и авторизации;   Управление доступом пользователей к информационным ресурсам в соответствие с требованиями Заказчика, а при их отсутствии в соответствии с политиками Исполнителя или Госкорпорации «Росатом»;   Управление профилями приоритезации трафика и качества обслуживания QoS;   Устранение возникающих  инцидентов, проблем и выполнение работ по стандартным запросам;   Осуществление работ, связанных с обеспечением непрерывности и восстановлением исходного  состояния ВЧС Заказчика;   Осуществление мониторинга доступности состояния ВЧС и каналов передачи данных для своевременного предотвращения и решения инцидентов, подготовка рекомендаций по оптимизации использования и модернизации;   Исполнение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работ по услуге;   Предоставление отчетов по согласованной с Заказчиком форме;   Взаимодействие операторами арендуемых каналов передачи данных от лица Заказчика: открытие сервисных заявок, сбор и отправка системной информации, выполнение предлагаемых действий/операций, контроль решения инцидентов.   Тестирование и восстановление каналов передачи данных после сбоя  Мониторинг состояния ключевых параметров работы ВЧС и каналов передачи данных, создание порогов срабатывания по событиям, настройка рассылки уведомлений (e-mail notification) | | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | **Ввод в эксплуатацию нового канала связи [[1]](#footnote-1)**   Разработка ТЗ на организацию нового канала связи.   Настройка каналообразующего оборудования.   Установка дополнительных компонентов (SFP/ Conroller/Module) при необходимости доукомплектации   Коммутация с сетевым оборудованием   Тестирование параметров канала связи   Внесение изменений в рабочую документацию (КЕ)   Заведение канала связи в системе мониторинга (при её наличии) и постановка функционала на контроль. Настройка параметров Netflow, SNMP.   Конфигурирование параметров системного логгирования событий (Syslog)  **Работы на активном сетевом оборудовании в рамках запросов на изменение**   Настройка физических параметров интерфейса подключения канала связи   Настройка параметров интерфейсов уровня 2/3 OSI   Настройка параметров виртуальной локальной сети IEEE 802.1q (VLAN)   Настройка параметров группировки портов Etherchannel   Настройка протоколов и политик маршрутизации (RIP, OSPF, BGP, PBR)   Настройка механизмов и параметров качества обслуживания QoS   Настройка правил контроля межсетевого взаимодействия   Настройка правил трансляции IP адресов   Организация и поддержка VPN туннелей   Управление механизмом аутентификации VPN туннелей   Управление ключевой информацией для VPN туннелей | | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | | |  |
|  |  ИТ-система |  | Путь: … → … | | | | | |  |
|  |  Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → … | | | | | |  |
|  |  Иное место |  | Путь: … → … | | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | | |  |
|  | **Состав поддерживаемых типов ВЧС и каналов передачи данных[[2]](#footnote-2)**   Канал, организованный через сеть Интернет   ВЧС 3-го уровня (L3VPN)   ВЧС 2-го уровня (L2VPN)   Защищённые каналы передачи данных (ГОСТ 28147-89, IPsec, DMVPN)   Каналы TDM   Динамические VPN подключения.  **Функционал, не входящий в состав ИТ-услуги**   Монтаж/демонтаж каналообразующего оборудования   Прокладка кабельных трасс для Каналов   Ремонт каналообразующего оборудования, СКС, ВОЛС   Обеспечение электропитания каналообразующего оборудования   Лицензируемые услуги связи.  **Закрытие инцидента по сервису производится:**   после восстановления штатного режима работы Каналов;   после диагностирования неисправности и идентификации, требующей замены компоненты.  Максимальное количество обращений пользователей, которые могут быть выполнены без нарушения SLA[[3]](#footnote-3) **-** не более 2% в день от общего кол-ва обслуживаемых в рамках договора единиц Каналов *(определяется при заключении договора на предоставления услуги)*  Максимальное отклонение по количеству Каналов без изменения условий договора +/- 5%  Заказчик перед началом оказания услуги **обязательно** должен предоставить Исполнителю:   Копии договоров на оказание услуг поставщиков Каналов, контакты технической поддержки провайдеров   Удаленный доступ к необходимым для оказания услуги сегментам технологической сети   Контактные данные представителей организации для осуществления визуального осмотра индикации каналообразующего оборудования и включения/выключения электропитания на нем при необходимости.   В случае передачи от Заказчика Исполнителю на обслуживание оборудования, Заказчик должен предоставить информацию по наличию запасных частей и поддержки производителя.  Дополнительная информация по услуге:   В случае отсутствия необходимого оборудования у Заказчика, по согласованию возможно оказание услуги с использованием оборудования Исполнителя.   В случае предоставления услуги через сетевую инфраструктуру управляемую Заказчиком параметр SLA услуги должен быть скорректирован.   Наличие у Заказчика специфических требований и политик безопасности информации для обеспечения доступа пользователей.   Заказчик и Исполнитель должны согласовать техническое решение в части организации ВЧС между территориями Заказчика, включающее перечень, описание мест размещения и конфигурационные параметры оборудования, а так же общие параметры ВЧС. | | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Поддержка функционирования L2/L3VPN (за точку подключения) | | | | 0,01 | |  |
|  |  | Поддержка функционала криптозащиты канала передачи данных (за точку подключения) | | | | 0,01 | |  |
|  |  | Взаимодействие с оператором связи от лица Заказчика (за точку подключения) | | | | 0,005 | |  |
|  |  | Поддержка функционирования динамического VPN подключения (за одного пользователя) | | | | 0,001 | |  |
|  |  | Мониторинг ключевых показателей ВЧС (за точку подключения) | | | | 0,001 | |  |
|  |  | Поддержка функционирования сетевого оборудования ВЧС. (СКЗИ, МСЭ, Маршрутизатор) | | | | 0,0167 | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |  | | | | | |  |
|  | **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. 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-1)
2. Уточняется индивидуально для конкретного Заказчика [↑](#footnote-ref-2)
3. Заявки сверх установленного лимита принимаются без гарантии соблюдения временных параметров SLA [↑](#footnote-ref-3)