|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **OPR.5** | **Поддержка функционирования систем резервного копирования данных** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование программно-аппаратного комплекса системы резервного копирования (СРК) данных Заказчика, а также выполнение резервного копирования, архивирования и восстановления данных бизнес-приложений. | | | | | | | |  |
|  | **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   - администратор СРК: с использованием специализированных средств администрирования  - клиенты СРК: тонкий клиент посредством клиент-серверного (агентского) программного обеспечения | | | | | | | |  |
|  | **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. Состав услуги** | | | | | | | |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | - Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей. | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | В рамках предоставления услуги Исполнитель осуществляет следующие работы относительно поддерживаемых комплексов СРК:  По запросу от ответственных лиц Заказчика:   * Подключение к системе резервного копирования серверов автоматизированных информационных систем; * Отключение от системы резервного копирования серверов автоматизированных информационных систем Заказчика; * Подготовка и оптимизация расписаний для выполнения планового резервного копирования, архивирования и восстановления данных бизнес приложений Заказчика; * Выполнение внепланового резервного копирования, архивирования и восстановления данных бизнес-приложений Заказчика; * Подготовка и реализация технических решений в рамках процесса управления изменениями в ИТ-инфраструктуре Заказчика в части компонентов системы резервного копирования   Регламентные работы:   * Определение состава регламентных работ для обслуживания программного обеспечения; * Выполнение установленного списка регламентных работ по программному обеспечению; * Выполнение регламентных работ, рекомендованных производителем компонентов системы резервного копирования; * Мониторинг состояния компонентов системы резервного копирования; * Управление имеющимися аппаратными мощностями системы резервного копирования; * Управление конфигурацией системы резервного копирования; * Управление имеющимися лицензиями системы резервного копирования; * Обновление программного обеспечения компонентов системы резервного копирования; * Разработка рекомендаций по развитию компонентов системы резервного копирования; * Предоставление отчетности по основным параметрам системы резервного копирования: количество серверов подключенных к системе резервного копирования, количество плановых заданий выполняемых на системе резервного копирования, статус выполнения заданий; * Подготовка инструкций восстановления ИС   По инцидентам от ответственных лиц Заказчика:   * Анализ и диагностика сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой программного обеспечения;   Устранение сбоев или неисправностей на компонентах системы резервного копирования | | | | | |  |
|  | 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 |  | Файловое хранилище структурного подразделения | | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | | |  |
|  | Заказчик перед началом оказания услуги **обязательно** должен предоставить Исполнителю:   * Актуализированную карту резервного копирования данных (см. Приложение 1); * Дистрибутивы к программному и аппаратному обеспечению; * Копии прав на использование программного обеспечения (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; * Проектную и эксплуатационную документацию по информационной системе:   + Описание проектных решений;   + Сертификаты, аттестаты соответствия, технические условия эксплуатации;   + Действующую эксплуатационную документацию, содержащую актуальную информацию на момент передачи   Стандарты и политики, определяющие требования пользования информационной системой | | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Поддержка серверов, подключенных к системе резервного копирования | | | | 0,0025000 | |  |
|  |  | Обслуживание заданий резервного копирования | | | | 0,0010000 | |  |
|  |  | Поддержка серверов системы резервного копирования | | | | 0,0500000 | |  |
|  | 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 |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Для данной услуги не применяется | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | |