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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **OPR.21** | **Сопровождение операционных систем семейства Linux/Unix и связанного с ними системного программного обеспечения** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | Цель оказания услуги: предоставление программной платформы, обеспечивающей функционирование прикладного программного обеспечения, предоставляющего информационные услуги конечному пользователю.Услуга предусматривает выполнение организационно-технических мероприятий, направленных на обеспечение функционирования физических и виртуальных серверов, работающих под управлением операционных систем семейства Linux/Unix, входящего в их состав системного программного обеспечения, систем виртуализации, а также программного обеспечения сторонних производителей, реализующих функционал высокой доступности, высокой производительности и балансировки нагрузки. |   |
|  | **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 интернета (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется)
* «Толстый клиент» на АРМ пользователя (СКЗИ на АРМ не требуется)
* Другой способ: «толстый клиент» на технологическом сервере управления (СКЗИ на сервере не требуется), прямая ссылка на WEB-ресурс с технологического сервера управления

  |  |
|  | **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** |   |
|  | Сайты и порталы разработчиков программного обеспечения |  | Доступ к сайтам и порталам контроля лицензий и подписок на техническую поддержку.Доступ к сайтам и порталам приема и обработки заявок на техническую поддержку.Доступ к хранилищам системного и прикладного программного обеспечения, а также обновлениям и исправлениям.Доступ к сайтам и порталам технической документации и базам знаний. |   |
|  | **1.6. Состав услуги** |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений. |   |
|  | Функциональная поддержка |  | В рамках предоставления Услуги предусмотрено выполнение следующих организационно-технических мероприятий:* установка, настройка и администрирование систем виртуализации, являющихся частью системного программного обеспечения или неотъемлемой частью инфраструктуры в соответствии с техническими характеристиками, заявленными производителем;
* установка обновлений и исправлений программного обеспечения систем виртуализации;
* оптимизация использования компонентов систем виртуализации в части программно-аппаратных ресурсов;
* сбор и анализ показателей производительности систем виртуализации;
* выполнение регулярных регламентных процедур на программно-аппаратных компонентах системы виртуализации;
* cсоздание, запуск, остановка, перезапуск, удаление виртуальных машин;
* изменение параметров виртуальных машин с остановкой виртуальных машин или без остановки виртуальных машин, при наличии технических возможностей;
* предоставление прав доступа к виртуальным машинам, при наличии технической возможности и с четким разграничением зон ответственности;
* установка, настройка, удаление, изменение параметров операционных систем в соответствии с проектной документацией в рамках технических характеристик, заявленных производителем операционных систем;
* установка, настройка, удаление, изменение параметров стандартного системного программного обеспечения, входящего в комплект поставки операционных систем в соответствии с проектной документацией в рамках технических характеристик, заявленных производителем программного обеспечения;
* установка, настройка, удаление, изменение параметров программного обеспечения высокой доступности (кластерного ПО) в соответствии с проектной документацией в рамках технических характеристик, заявленных производителем программного обеспечения;
* интеграция прикладного программного обеспечения в инфраструктуру высокой доступности в соответствии с проектной документацией и в рамках технических характеристик, заявленных производителем;
* обеспечение функционирования операционной системы, стандартного системного программного обеспечения, входящего в комплект поставки операционных систем и программного обеспечения высокой доступности в соответствии с техническими характеристиками, заявленными производителем программного обеспечения;
* мониторинг ключевых параметров операционных систем, стандартного системного программного обеспечения и программного обеспечения высокой доступности с использованием встроенных средств и/или внешних систем мониторинга с целью обеспечения требуемых параметров производительности, отказоустойчивости, высокой доступности и безопасности; проактивное реагирование на выявленные отклонения;
* управление учетными записями пользователей:
* создание локальной учетной записи пользователя для доступа к системному программному обеспечению;
* предоставление полномочий локальной учетной записи для доступа к системному программному обеспечению;
* удаление локальной учетной записи пользователя;
* изменение локальной учетной записи пользователя;
* блокировка локальной учетной записи пользователя;
* сброс/смена пароля локальной учетной записи для доступа к системному программному обеспечению;
* временное предоставление учетной записи пользователя административных полномочий (повышение привилегий выполняется в исключительных случаях, когда пользователей не может решать задачи, обладая стандартными полномочиями или используя настройки sudo);
* диагностика и устранение сбоев, связанных с некорректной работой операционной системы, стандартного системного программного обеспечения, а также программного обеспечения высокой доступности;
* тестирование и установка обновлений операционных систем, системного программного обеспечения и программного обеспечения высокой доступности; в тех случаях, когда обновление системного программного обеспечения может оказать влияние на работу прикладного программного обеспечения, тестирование и установка обновлений выполняется совместно со специалистами, обеспечивающими работу прикладного программного обеспечения и в соответствии с требованиями локальных нормативно-технических документов;
* проведение регулярных регламентных работ на операционных системах, системном программном обеспечении и программном обеспечении высокой доступности; перечень работ определяется рекомендациями производителя данного программного обеспечения и локальными нормативно-техническими документами; обязательной проверкой является контроль состояния системы безопасности;
* исполнение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работ по услуге.
 |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Не применимо |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Функциональное сопровождение систем виртуализации, являющихся частью системного программного обеспечения или неотъемлемой частью инфраструктуры в зоне ответственности.Установка обновлений и исправлений на системы виртуализации, являющиеся частью системного программного обеспечения или неотъемлемой частью инфраструктуры в зоне ответственности.Ввод в действие систем виртуализации, являющихся частью системного программного обеспечения или неотъемлемой частью инфраструктуры в зоне ответственности. |   |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Установка обновлений и исправлений программного обеспечения в зоне ответственности.Миграция системного программного обеспечения на актуальные версии.Сопровождение работ, выполняемых специалистами, отвечающими за функционирование прикладного и связанного программного обеспечения. |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  | * ИТ-система
 |  | Путь: файловое хранилище структурного подразделений |   |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом»
 |  | Путь: … → … |   |
|  | * Иное место
 |  | Путь: по согласованию с Заказчиком |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | 1.8.1. Для автоматизированных/информационных систем в защищённом исполнении действуют ограничения, предусмотренные для объектов информатизации, аттестованных по требованиям безопасности информации.1.8.2. Состав поддерживаемых конфигураций:* поддерживаемые производителем версии систем виртуализации
* IBM Power VM;
* Hitachi VM;
* KVM;
* поддерживаемые производителем операционные системы и связанное с ними стандартное системное программное обеспечение
* IBM AIX;
* Red Hat Enterprise Linux;
* Suse Linux Enterprise Server;
* другие версии операционных систем, соответствующие нормативным актам, регламентирующим программное обеспечение;
* системы обеспечения высокой доступности (системы кластеризации)
* IBM PowerHA SystemMirror for AIX;
* Veritas Infoscale Availability;
* Red Hat High Availability;
* Suse Linux Enterprise High Availability;
* другие варианты кластеризации, работающие под управлением операционных систем семейства Linux/Unix, соответствующие нормативным актам, регламентирующим программное обеспечение.

1.8.3. Создание резервных копий каких-либо компонентов системного программного обеспечения или прикладного программного обеспечения в рамках данной услуги на регулярной основе не выполняется. |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Сопровождение операционных систем семейства Linux/Unix и стандартного системного программного обеспечения в рамках технических характеристик, заявленным производителем. | 0,033333333 |  |
| Сопровождение систем высокой доступности на базе операционных систем семейства Linux/Unix (кластерные системы) в рамках технических характеристик, заявленных производителем. | 0,050000000 |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | В рамках функциональной поддержки  |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Сопровождение систем виртуализации на платформах Linux/Unix, являющихся частью системного программного обеспечения или неотъемлемой частью инфраструктуры в рамках технических характеристик, заявленных производителем | 0,033333333 |  |
|  | **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. |  |
|  |