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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **CLB.29** | **Поддержка системы облачного хранения данных (cloud.rosatom.com)** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить стабильное функционирование системы облачного хранения данных (далее СОХД) cloud.rosatom.com в установленной период доступности, а также своевременную поддержку пользователей данной системы.Услуга предоставляет пользователям ресурс для хранения, обмена и редактирования личных и общих документов в электронном виде.СОХД cloud.rosatom.com реализована на базе прикладного программного обеспечения Nextcloud. |   |
|  | **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 (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 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;- Первичный анализ листов исполнения. |   |
|  | Функциональная поддержка |  | В рамках предоставления услуги Исполнитель осуществляет следующие работы.Типовые обращения:- Обработка заявок на подключение пользователей к системе;- Консультация пользователя;- Изменение квоты для пользователя;- Отключение\удаление пользователя;- Актуализация эксплуатационной документации.Регламентные работы:- Контроль работоспособности серверов СОХД;- Мониторинг производительности серверов СОХД;- Тестовое восстановление серверов СОХД из резервной копии, проверка работоспособности;- Подготовка отчетов по использованию СОХД;- Комплекс работ по тестированию обновлений ОС серверов СОХД;- Комплекс работ по тестированию обновлений прикладного ПО.По инцидентам:- Анализ и диагностика сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой серверов СОХД;- Устранение сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой серверов СОХД;- Расследование и диагностика массовых сбоев и неисправностей серверов СОХД;- Отражение информации по выполненным работам в СУИТ. |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для данной услуги не применяется |   |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для данной услуги не применяется |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  |  ИТ-система |  | Путь: … → … |   |
|  |  Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → … |   |
|  | 🗸Иное место |  | Путь: по согласованию с заказчиком |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | Предоставление ресурсов хранения на ресурсах Исполнителя осуществляется только c учётом следующих ограничений: В Системе не допускается обработка информации содержащей: персональные данные субъектов персональных данных, государственную тайну, коммерческую тайну и служебную информацию ограниченного распространения («Для служебного пользования»); Доступ к СОХД cloud.rosatom.com предоставляется на основании согласованного в ЕОСДО листа исполнения; Выделение дополнительных ресурсов хранения возможно только при наличии свободных ресурсов у Исполнителя.Исполнитель не несет ответственности за:  Качество каналов связи, находящихся вне зоны ответственности и контроля Исполнителя; Деятельность Заказчика, осуществляемую с использованием Услуги, а также за информацию, размещенную на предоставленном ресурсе.Исполнитель вправе частично или полностью приостановить предоставление Услуги Заказчику, в следующих случаях: Нарушения Заказчиком положений настоящего раздела и\ или законодательства РФ; Если действия или бездействие Заказчика может причинить ущерб, привести к сбою в работе программного обеспечения или оборудования Исполнителя и помешать процессу оказания Услуги. |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Единица измерения** | **Значение трудозатрат** |
| Пользователь | 0,000763614 |

 |  |
|  | 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 |  | 12 часов в период осуществления поддержки |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 31 день |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | 4 часа |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | 8 |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  | Да |  |
|  |