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

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

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках предоставления услуги обеспечивается поддержка функционирования и администрирование системного программного обеспечения (СПО) в центре обработки данных (ЦОД):• служба каталога;• службы DNS;• службы DHCP;Услуга включает контроль функционирования системного программного обеспечения, осуществление контроля за конфигурацией и настройками системного программного обеспечения, обновление системного программного обеспечения |   |
|  | **1.2. Способ подключения к ИТ-системе (если необходимо и в зависимости от технической возможности организации)** |  |
|  | * «Толстый клиент» на АРМ пользователя (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется)
* Другой способ Удаленное подключение к рабочему столу

  |  |
|  | **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 |  | Для данной услуги не применяется |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  Для данной услуги не применяется |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | В рамках предоставления Услуги выполняются следующие виды работ:• Устранение возникающих инцидентов, проблем и выполнение работ по стандартным запросам.• Создание, удаление, изменение организационных единиц• Создание, удаление, изменение групповых политик• Создание, удаление, изменение учетных записей специального назначения • Создание, удаление, изменение сервисных учетных записей • Создание, удаление, изменение, блокирование, разблокирование, включение, отключение, включение в группы, исключение из групп учетных записей пользователей• Делегирование прав на объекты• Установка программного обеспечения средствами групповых политик• Централизованное внесение изменения в параметры АРМ и Серверов средствами групповых политик• Создание, удаление, изменение сайтов межсайтовых связей, стоимостей, типов соединений• Создание, удаление, изменение доверительных отношений• Создание объектов в схеме • Расширение схемы• Восстановление удаленных объектов• Настройка правил репликации• Назначение, изменение, сброс пароля для учетных записей.• Изменение атрибутов пользователей, групп, организационных единиц и других объектов службы каталогов• Поддержка конфигурации службы каталога в соответствии с политикой именования AD• Настройка разрешения имен• Настройка выдачи динамических ip-адресов• Мероприятия, связанные с управлением доступом, такие как управление учётными записями, управление паролями, создание политик доступа.• Взаимодействие с провайдерами услуг и контроль решения инцидентов, возникающих в предоставляемых ими услугах.• Осуществление работ, связанных с обеспечением непрерывности и восстановлением исходного состояния элементов ИТ-инфраструктуры ИТ-услуги в случае отказов и поломок .• Подготовка расписания и выполнение регламентных работ, связанных с обслуживанием элементов ИТ-инфраструктуры оказания ИТ-услуги.• Выполнение комплекса работ, связанных с установкой обновлений, выпускаемых производителями программного и аппаратного обеспечения.• Осуществление мониторинга доступности для своевременного предотвращения и решения инцидентов.• Исполнение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работ по услуге. |   |
|  | 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** |  |
|  | Общие ограничения и требования• Пользователь должен иметь базовый уровень подготовки в работе с ПК• Версия клиентской ОС не менее Windows 7 SP1• Оборудование эксплуатируется в условиях, соответствующих требованиям производителя данного оборудованияСпециальные требования• Компоненты предоставляемых сервисов могут быть использоваться только в целях выполнения производственных задач |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Для данной услуги не применяется |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Cопровождение учетной записи пользователя в LDAP/MS Active Directory/eDirectory | 0,0006667 |  |
| Поддержка функционирования службы каталогов AD и встроенных сетевых сервисов DNS, DHCP, WINS | 0,1000000 |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 12 часов |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 30 дней |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | 24 |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | 8 |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  | да |  |
|  |