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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **WST.2** | **Сопровождение программного обеспечения на ЭВМ пользователя** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  |  Услугой обеспечивается сопровождение операционных систем, программного обеспечения для ЭВМ, в т.ч. установка и настройка компонентов, диагностика и устранение сбоев в работе. Выполнение обновлений программного обеспечения и операционной системы автоматизированными средствами управления, согласно полученных рекомендаций ИБ, на ЭВМ Пользователя. |   |
|  | **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 (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется)**** Другой способ для настоящей услуги не применяется  |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги**  |  |
|  | Бизнес-сценарий № 1. WST.2a Поддержка функционирования программного обеспечения на ЭВМ Пользователя[[1]](#footnote-1)Бизнес-сценарий № 2. WST.2b Поддержка функционирования программного обеспечения на ЭВМ Пользователя Astra LinuxБизнес-сценарий № 3. WST.2c Массовое обновление программного обеспечения и операционной системы на ЭВМ Пользователей |   |
|  | **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. |   |
|  |  |  | Перечень работ, которые реализуются в виде самостоятельных бизнес-сценариев:Бизнес-сценарий №1 WST.2a - Поддержка функционирования программного обеспечения на ЭВМ ПользователяВ рамках предоставления услуги по сопровождению операционной системы и программного обеспечения на ЭВМ Пользователя Исполнитель, на основании Обращения, локально, выполняет следующие работы: Установка, удаление, обновление версий, настройка прикладного программного обеспечения и операционной системы; Настройка корпоративного программного обеспечения для функционирования корпоративных систем (по инструкции); Настройка системного программного обеспечения и операционной системы для работы с доменной учетной записью Пользователей; Тестирование работоспособности (в части стабильности и влияния на работу операционной системы) и устранение сбоев работоспособности программного обеспечения и операционной системы (в т.ч. при подключении монитора, клавиатуры, манипулятора мыши, ЛВС); Перенос данных Пользователя с предыдущей ЭВМ при замене на новую; Консультация Пользователя по работе программного обеспечения и операционной системы; Подключение, отключение, настройка оборудования (в том числе после выполнения замены компонентов ЭВМ) ЭВМ для функционирования программного обеспечения и операционной системы; Формирование рекомендаций по приобретению, замене и выводу из эксплуатации ЭВМ для оптимальной работы с программным обеспечением и операционной системой; Оценка работоспособности программного обеспечения на ЭВМ и компонентов ЭВМ для оформления актов технической оценки.Бизнес-сценарий №2 WST.2b - Поддержка функционирования программного обеспечения на ЭВМ Пользователя Astra LinuxВ рамках предоставления услуги по сопровождению операционной системы и программного обеспечения на ЭВМ Пользователя Исполнитель, на основании Обращения, локально, выполняет следующие работы: Установка, удаление, обновление версий, настройка прикладного программного обеспечения и операционной системы; Настройка корпоративного программного обеспечения для функционирования корпоративных систем (по инструкции); Настройка системного программного обеспечения и операционной системы для работы с доменной учетной записью Пользователей; Тестирование работоспособности (в части стабильности и влияния на работу операционной системы) и устранение сбоев работоспособности программного обеспечения и операционной системы (в т.ч. при подключении монитора, клавиатуры, манипулятора мыши, ЛВС); Перенос данных Пользователя с предыдущей ЭВМ при замене на новую; Консультация Пользователя по работе программного обеспечения и операционной системы; Подключение, отключение, настройка оборудования (в том числе после выполнения замены компонентов ЭВМ) ЭВМ для функционирования программного обеспечения и операционной системы; Формирование рекомендаций по приобретению, замене и выводу из эксплуатации ЭВМ для оптимальной работы с программным обеспечением и операционной системой; Оценка работоспособности программного обеспечения на ЭВМ и компонентов ЭВМ для оформления актов технической оценки.Бизнес-сценарий № 3 WST.2c - Массовое обновление программного обеспечения и операционной системы на ЭВМ Пользователей В рамках администрирования рабочих мест Исполнитель выполняет следующие работы: Актуализация параметров операционной системы, программного обеспечения, ярлыков рабочего стола согласованного набора обязательного программного обеспечения (далее - Стандартный образ ЭВМ) предприятия Заказчика; Автоматизированное распространение пакетов обновлений на ЭВМ Заказчика при изменении Стандартного образа ЭВМ; Выполнение настроек и управление системами автоматизации, распространение параметров операционной системы и программного обеспечения на ЭВМ; Контроль корректности работы программного обеспечения, операционной системы и ярлыков рабочего стола после установки пакетов плановых обновлений (в части устанавливаемого Стандартного образа ЭВМ); Возврат параметров программного обеспечения и операционной системы в состояние, предшествующее изменению (при необходимости). Исполнение рекомендаций информационной безопасности (ИБ) по обновлению программного обеспечения и операционной системы на ЭВМ Пользователя:o Анализ полученных рекомендаций и планирование работ;o Получение плановых и внеплановых обновлений с сервера Вендора;o Разработка пакетов плановых обновлений;o Распространение обновлений на ЭВМ через системы управления обновлениями. |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  |  ИТ-система |  | Путь: … → … |   |
|  |  Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → … |   |
|  |  Иное место |  | Путь: … → … |  |
|  |  |  |
|  |   |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | 1.8.1. Максимальное отклонение по количеству ЭВМ без изменения условий договора +/-10%.1.8.2. Максимальное количество обращений пользователей, которые могут быть выполнены без нарушения SLA - не более 1% от количества ЭВМ в день.1.8.3. Срок выполнения обращений (SLA) определяется условиями договора.1.8.4. Лицензионную чистоту обслуживаемых операционных систем и программного обеспечения ЭВМ обеспечивает Заказчик.1.8.5. Обслуживаемые в рамках услуги программное обеспечение и операционная система должны находиться на поддержке производителя для обеспечения его работоспособности. При отсутствии, либо не доступности поддержки программного обеспечения и операционной системы со стороны производителя, обращение может быть отклонено Исполнителем.1.8.6. Проведение работ по замене компонентов ЭВМ осуществляется при условии обеспечения Заказчиком запасными частями, оборудованием и материалами.1.8.7. Диагностика оборудования не предусматривает диагностику компонентов ЭВМ. 1.8.8. Установка (обновление) прикладного и корпоративного программного обеспечения, в т.ч. локальных ИС, не обслуживаемых Исполнителем по договору выполняется по отдельным разовым заявкам.1.8.9. Сопровождение дополнительного (специализированного) программного обеспечения информационных систем выполняется в рамках договора на услуги по сопровождению информационных систем.1.8.10. Для организации переноса данных между ЭВМ носитель предоставляется Заказчиком. Перенос данных осуществляется в рамках одноименной операционной системы;1.8.11. В рамках услуги осуществляется сопровождение операционной системы и стандартного программного обеспечения, определенного актуальной редакцией Единых отраслевых методических указаний по унификации продукции в области информационных технологий, автоматизации и связи, для следующих классов: Операционная система Мультимедийное программное обеспечение Файловые менеджеры Офисные пакеты Почтовые приложения Органайзеры Средства просмотра Браузеры Редакторы мультимедиа Редакторы презентаций Табличные редакторы Текстовые редакторы Электронные словари Средства проверки правописания Средства распознавания символов1.8.12. Автоматизированное распространение пакетов обновлений реализуется при наличии соответствующих средств автоматизации в организации Заказчика.1.8.13. Предельное количество автоматизированного распространение пакетов обновлений в месяц составляет не более 5 шт., которые проводятся в рамках изменения инфраструктуры ЭВМ. Работы проводятся по решению Заказчика.1.8.14. В рамках исполнения рекомендаций по автоматизированному обновлению программного обеспечения и операционной системы на ЭВМ Пользователя выполняется не более 9 обновлений в месяц, которые проводятся в рамках изменения инфраструктуры ЭВМ. Работы проводятся по решению Заказчика.1.8.15. Обеспечение наличия обновления на конечном ЭВМ, в рамках работ по автоматизированному обновлению программного обеспечения и операционной системы, зависит от технологических особенностей инфраструктуры ЭВМ. Работы проводятся по решению Заказчика.1.8.16. Возврат параметров программного обеспечения и операционной системы в состояние, предшествующее изменению осуществляется при наличии технической возможности резервирования рабочих станций. Техническая возможность обеспечивается заказчиком.1.8.17. Заказчик перед началом оказания услуги должен предоставить Исполнителю: список ЭВМ пользователей, с указанием серийных номеров, года выпуска, операционной системой и местом расположения (Приложение №1); доступ к необходимым для оказания услуги помещениям с ЭВМ Пользователей стандарт комплектации ЭВМ пользователя; дистрибутивы и лицензии на обслуживаемое программное обеспечение; доступ к системам управления обновлениями; техническое решение на ЭВМ; стандарты и политики по ИБ, утвержденные Заказчиком.1.8.18. Рекомендации по замене/обновлению ЭВМ Пользователей предоставляются по запросу Заказчика Исполнителем, в течение 10 раб. дней и не чаще 1 раза в год.1.8.19. Другие ограничения и условия определяются при заключении договора на предоставление услуги. |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел. мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  | **Работы** | **Объект** | **ПРМ** |  |
| Поддержка функционирования программного обеспечения на ЭВМ Пользователя[[2]](#footnote-2) | ЭВМ | 0,005181347 |  |
| Поддержка функционирования программного обеспечения на ЭВМ Пользователя Astra Linux | ЭВМ | 0,005181347 |  |
| 0,000494717 |  |
| Массовое обновление ОС и ПО на ЭВМ Пользователей | Автоматизированное распространение пакетов обновлений | Система управления обновлениями | 0,304531295 |  |
| Исполнение рекомендаций ИБ | 0,722008114 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |   |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |   |  |
|  | **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 |  |
|  |

1. Операционная система, сопровождаемая в рамках Бизнес сценария №1 WST.2a, определена «Допустимой конфигурацией» в актуальной редакции Единых отраслевых методических указаний по унификации продукции в области информационных технологий, автоматизации и связи. [↑](#footnote-ref-1)
2. Операционная система, сопровождаемая в рамках Бизнес сценария №1 WST.2a, определена «Допустимой конфигурацией» в актуальной редакции Единых отраслевых методических указаний по унификации продукции в области информационных технологий, автоматизации и связи. [↑](#footnote-ref-2)