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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **OPR.5** |  **Поддержка функционирования систем резервного копирования данных** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | Услуга обеспечивает поддержку функционирования и администрирования оборудования и специализированного программного обеспечения (ПО), входящие в состав систем резервного копирования (СРК) данных Заказчика. Услуга обеспечивает поддержку работоспособности следующих системных сервисов Заказчика:* Обеспечение доступности и безопасности функционирования, осуществления контроля за конфигурацией, а также проведение регламентных работ оборудования СРК, обновление программного обеспечения оборудования[[1]](#footnote-1) СРК.
* Поддержка работоспособности ПО СРК. Обеспечение функционирования, мониторинг работоспособности СРК. Выполнение стандартных запросов (в том числе на внеплановое резервирование/ восстановление данных). Инсталляция, устранение сбоев в работе, регламентные работы с ПО.
 |   |
|  | **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 \_\_\_\_\_\_\_определяется по месту оказания услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги**  |  |
|  |  Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | **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. |   |
|  | Функциональная поддержка |  | * **Восстановление работоспособности**
* Анализ и диагностика сбоев или неисправностей сервиса: принятие решение о предоставления услуги по «аварийному варианту» на существующей ИТ-инфраструктуре, если оценочное время восстановления услуги превышает время переключения на «аварийный вариант», нет средств для ремонта и т.п.
* Реализация восстановления сервиса, включая «аварийный вариант»: использование других единиц оборудования, переконфигурация на время восстановления отказавшей системы (при необходимости обеспечения непрерывности предоставления ИТ-услуги при аварийных ситуациях)
* Детальный анализ и диагностика аппаратных/программных сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой СРК
* Взаимодействие с поставщиком технической поддержки/вендором оборудования/ПО (если приобретена поддержка или оборудование находится на гарантии): открытие сервисного случая, сбор и отправка логов/дампов, отправка и получение запчастей, выполнение предлагаемых действий/операций, контроль решения инцидентов в рамках предоставляемой ими ТП**[[2]](#footnote-2)**
* Замена неисправной аппаратной компоненты СРК (полученной в рамках поддержки или закупленной Заказчиком) с последующим тестированием. Подготовка сервисного листа на замену компоненты.
* Закрытие «аварийного варианта» после восстановления работоспособности СРК, внесение изменения в документацию (по согласованию с Заказчиком, при необходимости)
* **Оказание консультаций**
* Оценка состояния оборудования и ПО СРК, подготовка рекомендаций по их приобретению, замене и выводу из эксплуатации, оптимизации использования (обеспечение жизненного цикла)
* Подготовка документов по технической инвентаризации компонентов
* **Регламентные работы**
* Разработка и сопровождение плана/графиков плановопредупредительных работ (ППР), согласование их с Заказчиком
* Определение (корректировка) состава регламентных работ, актуализация временных затрат на выполнение
* Согласование времени проведения, оповещение о предстоящих регламентных работах (телефонограммой) (при необходимости)
* Резервное копирование конфигураций оборудования СРК
* Контроль сообщений системы мониторинга, анализ лог файлов
* Визуальный осмотр оборудования, соединений интерфейсных и силовых кабелей, индикации оборудования.
* Контроль работоспособности ПО резервного копирования
* Мониторинг функционирования СРК в соответствии с утвержденным регламентом
* Анализ состояния HARDWARE параметров СРК
* Анализ наработки носителей информации, планирование их замены
* Тестирование восстановлений резервных копий
* Верификация резервных копий
* Корректировка рабочей документации, внесение изменений в КЕ
* Отключение СРК, разборка и чистка от пыли узлов и компонентов, визуальный контроль электронных компонентов
* Установка программных обновлений, Firmware, драйверов на СРК и ПО резервного копирования**[[3]](#footnote-3)**
* Расширенное тестирование аппаратной платформы СРК
 |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | Модификация ИТ-системы |  | * **Установка/демонтаж СРК[[4]](#footnote-4)**
* Проверка конфигурации на соответствие существующей проектной/рабочей документации
* Установка дополнительных компонентов (Drive/PSU/Conroller/HDD/RAM/CPU) при необходимости доукомплектации
* Установка/демонтаж СРК в шкаф
* Подключение/отключение СРК к сетям электропитания, LAN, SAN
* Тестирование оборудования на аппаратном уровне
* Обновление версий Firmware
* Внесение изменений в эксплуатационную документацию и конфигурационные единицы
* Подключение к системе мониторинга оборудования Заказчика (при её наличии)
* **Работы по запросам на изменение**
* Замена узлов/компонентов СРК: изменение кол-ва стриммеров (drive), кол-ва модулей расширения, PSU, RAM, CPU, замена носителей, установка дополнительных контроллеров
* Создание полигонов тестировании новых моделей/платформ СРК.
* Диагностика и анализ массовых/типовых сбоев и неисправностей СРК
* Разработка технических решений на ввод/вывод СРК, ПО резервного копирования в/из эксплуатации
* Установка ПО резервного копирования
* Настройка/конфигурирование ПО резервного копирования
* Разработка регламентов резервного копирования, включение прикладной АС в регламент резервного копирования (по листу исполнения)
* Восстановление данных из резервных копий (по листу исполнения)
* Внеплановый бэкап конфигурации оборудования/объекта АС по запросу
* Восстановление файла на файл-сервере из теневой копии
* Восстановление файла из резервной копии
* Восстановление сообщения эл почты
* Выполнение откатов к исходным конфигурациям оборудования/ПО
 |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  | * ИТ-система
 |  | Путь: … → … |   |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом»
 |  | Путь: … → … |   |
|  | * Иное место
 |  | Путь: … → …  |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | Исполнение инцидентов по сложным и не описанным инцидентам аппаратной части и ошибкам программного обеспечения: заявка передается производителю при наличии технической/сервисной поддержки. На время устранения ошибки производителем обращение переводится в статус «приостановлено».Закрытие инцидента по сервису производится:* после восстановления штатного режима работы оборудования;
* после диагностирования неисправности и идентификации компонента, требующего замены;
* в случае отсутствия у Заказчика действующего договора на поддержку оборудования у производителя

Максимальное отклонение по количеству СРК и ПО резервного копирования без изменения условий договора +/- 5%Заказчик перед началом оказания услуги **обязательно** должен предоставить Исполнителю:* Копии договоров на обслуживание программного обеспечения и оборудования, контакты поставщиков услуг поддержки
* Копии прав на использование ПО (лицензии)
* Доступ к необходимым для оказания услуги сегментам технологической сети и программному и аппаратному обеспечению
* Список элементов системы резервирования данных:
* Тип системы резервного копирования и восстановления:
* Сервера (Виртуальные/Физические):
* Ленточные библиотеки;
* Количество лицензий.
* Описание выполняемых функций.
* Место установки серверной части:
* Сетевое имя сервера;
* Виртуальный/физический;
* IP адрес;
* Название предприятия-заказчика;
* Адрес;
* Название помещения (номер кабинета).
* Проектную рабочую, эксплуатационную документацию на систему резервирования данных:
* Описание проектных решений
* Состав и местонахождение ЗИП
* Сертификаты, аттестаты соответствия, технические условия эксплуатации
* Действующую эксплуатационную документацию, содержащую актуальную информацию на момент передачи

**По запросу Исполнителя** Заказчик перед началом оказания услуги должен предоставить Исполнителю:* Стандарты и политики, определяющие требования к системе резервирования данных
 |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Поддержка функционирования систем резервного копирования данных | 0,1 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |  Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  |

1. Под обновлением программного обеспечения следует понимать, выполнение работ по установке обновлений, выпускаемых производителями программного обеспечения (патчи, сервис-паки) и выпускаемых производителями оборудования (Firmware, прошивки, патчи, драйверы) на регулярной основе. [↑](#footnote-ref-1)
2. Заказчик обязан предоставить исполнителю доступ к сервисным учетным записям, личным кабинетам и т.п. В случае отсутствия действующей технической поддержки от производителя и информации в открытом доступе о зарегистрированных проблемах - ответственность за работоспособность оборудования и его восстановление лежит на Заказчике. [↑](#footnote-ref-2)
3. В случае доступности обновлений только при активированной технической поддержке у производителя - Заказчик обязан предоставить исполнителю доступ к сервисным учетным записям, личным кабинетам и т.п. В противном случае ответственность за своевременность обновлений, предоставление их исполнителю совместно с документацией на эти обновления лежит на Заказчике. [↑](#footnote-ref-3)
4. Ввод в эксплуатацию и мероприятия по выводу из эксплуатации выполняются в рамках разовых работ по действующим договорам, доп. соглашением к текущему Договору, либо в рамках отдельного договора [↑](#footnote-ref-4)