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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ISS.21** | **Поддержка функционирования комплексов защиты среды виртуализации** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках предоставления услуги обеспечивается поддержка и администрирование комплексов защиты среды виртуализации; |   |
|  | **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\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

  |  |
|  | **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** |   |
|  |  Система мониторинга информационной безопасности средств и систем информатизации |  | Мониторинг информационной безопасности |   |
|  | **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 |  | Работа с правилами и политиками комплекса• Обновление правил• Формирование/изменение политик• Включение и отключение правил и групп правилУстановка агентов аутентификации на хостах виртуализацииУстановка агента на хосты виртуализацииНастройка сервера авторизации комплексаПереключение на резервные серверыНастройка уведомлений и отчетовУстановка и удаление агентских частей комплексаПеревод комплекса в различные режимы работыПросмотр системных журналов комплексаРезервное копирование и восстановление конфигурационных файлов комплексаПредоставление отчетностиНастройка пороговых значений загрузки системных ресурсов комплекса (если применимо). |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Система мониторинга информационной безопасности средств и систем информатизации |   |
|  | 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
 |  |  |   |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом»
 |  |  |   |
|  | * Иное место
 |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | В услугу не входит установка инфраструктурных компонентов комплекса и обновление комплекса на очередные мажорные версии.Для соблюдения параметров качества оказания услуги Заказчику необходимо представить:● документальное подтверждение прав на возможность получения технической поддержки у производителя ПО;● документальное подтверждение наличие прав на программное обеспечение, используемое комплексом защиты среды виртуализации;● сопроводительную документацию (пояснительная записка, техническое решение и т.п.) на комплекс защиты среды виртуализации;Оказание услуги невозможно при одновременном наличии административных привилегий в комплексе защиты среды виртуализации у Заказчика и у Исполнителя. После передачи комплекса защиты среды виртуализации на обслуживание, исключаются все административные права, которые были у Заказчика. Данные права полностью передаются исполнителю. |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  |  Поддержка функционирования комплексов защиты среды виртуализации-0,0063 ПРМ (Единица измерения – Хост виртуализации) |  |
|  | 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 |  | < 22 |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 30 |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | 4 |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | 8 |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  | Обсуждается отдельно, при наличии требования Заказчика |  |
|  |