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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **CLB.35** | **Поддержка системного ландшафта для функционирования информационных систем** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | Услуга обеспечивает пользователей Заказчика возможностью использовать ресурсы систем обработки и хранения данных, серверные мощности, а также возможности системного ПО защищенного корпоративного облака для обеспечения работы корпоративных информационных систем.В рамках предоставления услуги Исполнитель организует выделение необходимых ресурсов мощностей системного ландшафта и их поддержку. |   |
|  | **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: в зависимости от типа ИС и согласования ИБ может предоставляться доступ из сети Интернет

  |  |
|  | **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. |   |
|  | Функциональная поддержка |  | Для данной услуги не применяется |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Обеспечивается работоспособность и поддержка следующих элементов ИТ-инфраструктуры:• Поддержка функционирования операционных и информационных систем, необходимых для инфраструктуры системного ландшафта, включая:- системы виртуализации- системы управления- системы резервного копирования- системы мониторинга • Поддержка серверов баз данных, включая:* MSSQL
* Oracle Database
* PostgreSQL

В рамках предоставления услуги Исполнитель осуществляет выполнение следующего перечня основных операций и работ:• Устранение возникающих инцидентов и проблем.• Осуществление работ, связанных с обеспечением непрерывности и восстановлением исходного состояния, элементов ИТ-инфраструктуры системного ландшафта в случае отказов и поломок. • Подготовка расписания и выполнение регламентных работ, связанных с обслуживанием элементов ИТ-инфраструктуры системного ландшафта.• Выполнение комплекса работ, связанных с установкой обновлений, выпускаемых производителями программного и аппаратного обеспечения.• Осуществление мониторинга доступности для своевременного предотвращения и решения инцидентов;• Осуществление антивирусной защиты, анализа защищенности информации и защиты от НСД |   |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для данной услуги не применяется |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  | * ИТ-система
 |  | Для данной услуги не применяется |   |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом»
 |  | Для данной услуги не применяется |   |
|  | * Иное место
 |  | Для данной услуги не применяется |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | Для данной услуги не применяется |   |
|  | **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 |  | **Состав вида услуги** | **Единица измерения** | **норматив, ПРМ** |  |
|  |  | Поддержка серверных операционных систем Microsoft | сервер | 0,033333333 |  |
|  |  | Сопровождение операционных систем семейства Linux/Unix  | сервер | 0,033333333 |  |
|  |  | Сопровождение систем высокой доступности на базе операционных систем семейства Linux/Unix (кластерные системы) в рамках технических характеристик, заявленных производителем | Система кластеризации | 0,050000000 |  |
|  |  | Сопровождение систем виртуализации на платформах Linux/Unix, являющихся частью системного программного обеспечения или неотъемлемой частью инфраструктуры в рамках технических характеристик, заявленных производителем | Сервер | 0,033333333 |  |
|  |  | Поддержка СУБД Microsoft SQL для стендов разработки и тестирования | Сервер | 0,030148581 |  |
|  |  | Поддержка СУБД Microsoft SQL в производственном ландшафте  | Сервер | 0,055445191 |  |
|  |  | Поддержка СУБД Microsoft SQL в кластеризованном исполнении | Сервер | 0,106494130 |  |
|  |  | Поддержка СУБД Oracle для сред разработки и тестирования | Сервер | 0,030148581 |  |
|  |  | Поддержка СУБД Oracle в производственном ландшафте | Сервер | 0,055445191 |  |
|  |  | Поддержка СУБД Oracle в отказоустойчивой конфигурации | Сервер | 0,106494130 |  |
|  |  | Поддержка СУБД PostgreSQL для стендов разработки и тестирования | Сервер | 0,030148581 |  |
|  |  | Поддержка СУБД PostgreSQL в производственном ландшафте  | Сервер | 0,055445191 |  |
|  |  | Поддержка СУБД PostgreSQL в кластеризованном исполнении Patroni | Сервер | 0,106494130 |  |
|  |  | Поддержка функционирования системы контроля (анализа) защищенности информации | Узел сети | 0,000507099 |  |
|  |  | Поддержка функционирования подсистемы антивирусной защиты | Сервер | 0,001242897 |  |
|  |  | Поддержка функционирования средств защиты информации от несанкционированного доступа | Сервер | 0,003564155 |  |
|  |  | Поддержка функционирования систем резервного копирования данных | Сервер, подключенный к СРК | 0,005512626 |  |
|  |  | Сбор, анализ событий ИБ и выявление инцидентов ИБ в Системе  | 10 000 событий ИБ | 0,000019350 |  |
|  |  | Мониторинг состояния Системы | Система | 0,017361111 |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Инфраструктура (ОС, СУБД) | 12ч |
| Системы ИБ | 96ч |

 |  |
|  | 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) |  | Согласно техническому решению на размещаемую ИС |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Согласно техническому решению на размещаемую ИС |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  | На аппаратном уровне системного ландшафта |  |
|  |