|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **OPR.4** | **Поддержка функционирования службы каталогов и встроенных сетевых сервисов** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | |  |
|  | Услуга обеспечивает поддержку функционирования и администрирования следующего системного программного обеспечения (СПО) Заказчика:   * служба каталогов Microsoft Active Directory (AD), служба каталогов X.500 (LDAP, Novell eDirectory) * система доменных имён (DNS); * протокол динамической конфигурации узла (DHCP); * служба сопоставления NetBIOS-имён компьютеров с IP-адресами узлов (WINS).   Услуга обеспечивает обновление, контроль функционирования, осуществление контроля за конфигурацией и настройками СПО[[1]](#footnote-1).  Состав поддерживаемой конфигурации уточняется индивидуально для конкретного Заказчика. | | | | | | | |  |
|  | **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** | | | | | |  |
|  |  |  | 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 |  | * **Развёртывание и настройка службы каталогов и встроенных сетевых сервисов:** * настройка серверной операционной системы для обеспечения функционирования службы каталогов и встроенных сетевых сервисов; * развёртывание службы каталогов; * настройка службы каталогов (на уровне контроллеров, сайтов, доменов, леса); * развёртывание и настройка системы доменных имён DNS; * развёртывание и настройка протокола динамической конфигурации узла DHCP; * развёртывание и настройка службы WINS; * настройка репликации службы каталогов и системы доменных имён DNS. * **Работы по системному администрированию в части поддержки службы каталогов и сетевых сервисов (на основе Обращений пользователей):** * управление учётными записями для доступа в каталоге доступа (создание /изменение /удаление /блокирование /разблокирование); * управление паролями для доступа в каталоге доступа (создание /сброс /смена); * управление групповыми доменными политиками каталоге доступа (создание /изменение); * управление (настройка) миграцией ролей между контроллерами каталога доступа; * управление (настройка) доверительными отношениями между доменами каталога доступа; * управление (настройка) DNS: зонами прямого и обратного просмотра, серверами условной пересылки, псевдонимами сетевых имён; * управление областями DHCP; * управление DHCP (резервирование IP-адресов); * управление службой WINS; * **Мероприятия по обеспечению непрерывности, мониторингу, планированию и управления мощностями в рамках оказания услуги (на основе регламентных работ):** * контроль функционирования служб каталогов; * контроль функционирования DNS, репликации каталога доступа и DNS, серверов условной пересылки DNS; * контроль функционирования протокола динамической конфигурации узла DHCP; * Контроль функционирования WINS сервера. * **Устранение возникающих инцидентов и проблем в рамках оказания услуги:** * решение проблем (неисправность, инцидент), связанных с функционированием службы каталогов и встроенных сетевых сервисов. * **Оказание консультации Заказчику в рамках оказания услуги:** * консультирование по вопросам создания /изменения /удаления /блокирования /разблокирования учётных записей в каталоге доступа; * консультирование по вопросам создания /сброса /смены паролей в каталоге доступа; * консультирование по вопросам блокирования / разблокирования доступа к сетевым сервисам, использующим авторизацию в каталоге доступа (например, файловые ресурсы, почта, служба мгновенных сообщений и т.д.). | | | | | |  |
|  | 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** | | | | | | | |  |
|  | Исполнение инцидентов по сложным и не описанным в открытых источниках ошибкам, сбоям: - заявка передается производителю. На время устранения ошибки производителем обращение переводится в статус «приостановлено».  Закрытие инцидента по сервису производится:   * после восстановления штатного режима работы; * в случае отсутствия у Заказчика действующего договора на поддержку у производителя   Максимальное отклонение по количеству обслуживаемых учетных записей каталога доступа/доменов без изменения условий Договора +/- 5%  Заказчик перед началом оказания услуги **обязательно** должен предоставить Исполнителю:   * Копии договоров на обслуживание программного обеспечения, 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 функционирующего системного программного обеспечения:   тип СПО:   * операционные системы и служба каталогов; * приложения, обеспечивающие диагностику и мониторинг ИТ-инфраструктуры. * количество лицензий / количество подключенных клиентов; * Место установки серверной части: * сетевое имя сервера; * виртуальный/физический; * IP адрес; * название предприятия-заказчика; * адрес; * место размещения (здание, комната).   **По запросу Исполнителя** Заказчик перед началом оказания услуги должен предоставить Исполнителю:   * Стандарты и политики, определяющие требования к системному программному обеспечению; * Проектную рабочую, эксплуатационную документацию на элементы СПО предприятия-заказчика: * описание проектных решений; * сертификаты, аттестаты соответствия, технические условия эксплуатации.   Действующая эксплуатационная документация на момент передачи должна содержать актуальную информацию. | | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Сопровождение учетной записи пользователя в LDAP/MS Active Directory/eDirectory | | | | 0,000666667 | |  |
| Поддержка функционирования службы каталогов AD и встроенных сетевых сервисов DNS, DHCP, WINS | | | | 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 СПО следует понимать выполнение работ по установке обновлений (патчи, сервис-паки), выпускаемых производителями программного обеспечения на регулярной основе. [↑](#footnote-ref-1)