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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **CLB.5** |  **Поддержка функционирования ИТ-средств для организации сетевых файловых папок персонального и общего доступа** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | Услуга обеспечивает пользователям Заказчика возможность хранения личных и общих документов в электронном виде на сетевых файловых ресурсах.Услуга включает создание общих и личных папок на сетевых файловых ресурсах, организацию доступа к ним пользователей Заказчика с обеспечением конфиденциальности на основе списков доступа, предоставление доступа к существующим папкам, административную и техническую поддержку, устранение сбоев в работе и оказание консультаций пользователям, обновление программного обеспечения, а также внесение изменений в конфигурации системы файлового сервиса, по утвержденным заданиям Заказчика, согласованным с Исполнителем. |   |
|  | **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

  |  |
|  | **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 файлового сервиса: принятие решение о предоставления услуги по «аварийному варианту» на существующей ИТ-инфраструктуре (Заказчика или филиала), если оценочное время восстановления услуги превышает время переключения на «аварийный вариант», нет средств для ремонта и т.п.
* Реализация восстановления файлового сервиса, включая «аварийный вариант»: использование других единиц оборудования, переконфигурация серверного ПО на время восстановления отказавшей системы (при необходимости обеспечения непрерывности предоставления ИТ-услуги при аварийных ситуациях)
* Детальный анализ и диагностика повторяющихся сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой файлового сервиса по статистическим данным за определенный период.
* Взаимодействие с поставщиком технической поддержки/вендором (если заключено соглашение на поддержку): открытие сервисного случая, сбор и отправка логов/дампов, выполнение предлагаемых действий/операций, контроль решения поставщиком инцидентов в рамках предоставляемой ими ТП
* Закрытие решения после восстановления работоспособности файлового сервиса, внесение изменения в документацию, согласование изменений с Заказчиком
* **Консультации**
* Анализ существующей ИТ-инфраструктуры для обеспечения функционирования файлового сервиса
* Подготовка спецификации на ПО для приобретения
* Оценка состояния файлового сервиса в комплексе используемой ИТ-инфраструктуры
* Подготовка предложения Заказчику по обеспечению жизненного цикла файлового сервиса
* Консультация пользователя по работе файлового сервиса: правил предоставления прав доступа, действующей квоте, подключения сетевых дисков, порядку размещения и копирования файлов, совместная работа с файлами, размещенными на файловом сервере, работа в режиме удаленного доступа к файловым ресурсам, определение владельца файла/каталога
* **Регламентные работы**
* Разработка и сопровождение плана/графиков регламентных работ, согласование их с Заказчиком,
* Определение (корректировка) состава регламентных работ, актуализация временных затрат на выполнение
* Согласование времени проведения, оповещение о предстоящих регламентных работах (телефонограммой/рассылкой сообщений электронной почты)
* Контроль сообщений системы мониторинга
* Контроль работы файловой системы и службы DFS
* Контроль функционирования механизма теневых копий
* Проверка использования квот
* Корректировка рабочей документации, внесение изменений в КЕ
* Поиск и удаление дублируемой информации с файлового сервиса
* Установка обновлений серверного ПО файлового сервиса (см. ограничения в п.3.2)
* Осуществление работ, связанных с обеспечением непрерывности и восстановлением исходного состояния элементов ИТ-инфраструктуры ИТ-услуги в случае отказов и поломок (исключая предоставление запасных частей и/или подменного оборудования, а также ремонта оборудования)
 |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | Модификация ИТ-системы |  | * **Установка/удаление ПО (в соответствии с технической документацией на файловый сервис)**
* Проверка существующих конфигурации ИТ-инфраструктуры на соответствие технической документации
* Получение и проверка дистрибутивов программного обеспечения на файловый сервис
* Установка/удаление дополнительных программных компонент ПО к операционной системе
* Установка/удаление серверной части ПО на/с ОС
* Первоначальная настройка файлового сервиса
* Тестирование установленного файлового сервиса
* Первоначальная установка обновлений
* Внесение изменений в рабочую документацию (КЕ)
* Подключение к системе мониторинга сервиса (при её наличии) /настройка встроенной системы мониторинга
* **Работа по запросам на изменение**
* Замена ПО/переход на новую версию ПО (полученного в рамках технической поддержки или закупленного Заказчиком самостоятельно) с последующим тестированием.
* Диагностика и анализ недоступности системы файлового сервиса за определенный период времени.
* Разработка технического решения, описывающего изменение файлового сервиса
* Миграция ресурсов между файловыми серверами различных доменов
* Миграция ресурсов между файловыми серверами одного домена
* Создание/изменение списка пользователей (группы), с разрешённым доступом к сетевой папке общего доступа
* Изменение квоты на объём хранимой информации
* Смена пароля учетной записи пользователя, кроме интегрированных с AD
* Изменение действующих прав доступа на сетевой файл/каталог
* Создание/изменение/удаление персональной сетевой папки пользователя
* Создание/изменение/удаление сетевой папки общего доступа
* Создание базовой структуры каталогов распределенной файловой системы
* Создание и обеспечение работоспособности репликации каталогов между серверами файловых систем распределенного доступа
 |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  | * ИТ-система
 |  | Путь: … → … |   |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом»
 |  | Путь: … → … |   |
|  | * Иное место
 |  | Путь: … → … |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | В рамках предоставления ИТ-услуги обеспечивается управление доступом к сетевым файловым ресурсам на базе серверных операционных систем (далее ОС) Заказчика: * Microsoft Windows Server версии 2003 R2 и выше,
* Solaris версии 7 и выше,
* Free BSD версии 8 и выше,
* GNU Linux,
* Novell Netware версии 4.11 и выше.

Протоколы реализации: NFS, SMB, NPC, FTP. Заказчик обязан предоставить исполнителю доступ к сервисным учетным записям технической поддержки, личным кабинетам и т.п. В случае отсутствия действующей технической поддержки от производителя и информации в открытом доступе о зарегистрированных проблемах, ответственность за работоспособность файлового сервиса и его восстановление, своевременность выполнения обновлений, предоставление их исполнителю совместно с документацией на эти обновления лежит на Заказчике.Максимальное количество обращений пользователей, которые могут быть выполнены без нарушения SLA[[1]](#footnote-1) **-** не более 2% в день от общего кол-ва обслуживаемых в рамках договора пользователей *(определяется при заключении договора на предоставления услуги)*Максимальное отклонение по количеству пользователей без изменения условий договора +/- 5%Заказчик перед началом оказания услуги **обязательно** должен предоставить Исполнителю:* Проектную и эксплуатационную документацию по информационной системе:
	+ Описание проектных решений
	+ Сертификаты, аттестаты соответствия, технические условия эксплуатации
	+ Действующую эксплуатационную документацию, содержащую актуальную информацию на момент передачи
* Копии прав на использование ПО (лицензии)
* Дистрибутивы ПО
* Копии договоров на обслуживание программного обеспечения, аппаратной части оборудования, контакты поставщиков услуг поддержки
* Доступ к необходимым для оказания услуги сегментам ЛВС
* Стандарты и политики, определяющие требования пользования информационной системой, в том числе стандарты и политики по информационной безопасности, утвержденные Заказчиком;
* Доступ в помещения, где расположены рабочие места пользователей файлового сервиса (при необходимости);
* Список пользователей системы с указанием:
	+ Название предприятия;
	+ ФИО (Указать признак «VIP» если применимо);
	+ Должность;
	+ департамент/центр/подразделение;
	+ Отдел;
	+ E-mail;
	+ Учетная запись в службе каталога;
	+ Права доступа в файловой структуре;
	+ Номер кабинета;
	+ Контактный телефон;
* Список лиц, согласующих стандартные запросы, с указанием:
	+ Название предприятия;
	+ ФИО;
	+ Должность;
	+ департамент/центр/подразделение;
	+ Отдел;
	+ E-mail;
* Телефон
 |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Поддержка функционирования ИТ-средств для организации сетевых файловых папок персонального и общего доступа | 0,000625 |  |
|  | 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. Заявки сверх установленного лимита принимаются без гарантии соблюдения временных параметров SLA [↑](#footnote-ref-1)