|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **OPR.7** | **Поддержка функционирования СУБД Oracle** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить в объеме реализованных бизнес-процессов стабильное функционирование ПО Oracle Database в установленной период доступности, а также своевременную поддержку пользователей данной системы. | | | | | | |  |
|  | **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: \_\_\_\_Для данной услуги не применяется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | |  |
|  | **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 |  | В рамках предоставления услуги Исполнитель осуществляет следующие работы относительно поддерживаемых экземпляров БД  По запросу от ответственных лиц Заказчика:   * Создание баз данных * Удаление баз данных * Обновление баз данных * Оптимизация работы баз данных * Делегирование прав на базы данных * Создание учетных записей * Удаление учетных записей * Изменение учетных записей   Регламентные работы:   * Определение состава регламентных работ для обслуживания программного обеспечения * Определение временных затрат по выполнению состава регламентных работ по обслуживанию программного обеспечения * Формирование и утверждение плана по обслуживанию программного обеспечения * Выполнение установленного списка регламентных работ по программному обеспечению в соответствии с планом: * Бэкап баз данных * Подготовка изменений программного обеспечения * Выполнение работ по Изменению конфигурации программного обеспечения * Выполнение работ по тестированию изменений конфигурации программного обеспечения * Просмотр и анализ сообщений журналов * Установка программных обновлений * Функциональная диагностика   По инцидентам от ответственных лиц Заказчика:   * Анализ и диагностика сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой программного обеспечения * Устранение сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой программного обеспечения * Выполнение работ по восстановлению исходного состояния конфигурации программного обеспечения   Восстановление баз данных из бэкапа | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Развитие и модификация ИТ-системы в части реализации нового функционала в рамках настоящей услуги не осуществляется | | | | |  |
|  | **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** | | | | | | |  |
|  | Заказчик перед началом оказания услуги **обязательно** должен предоставить Исполнителю:   * Проектную и эксплуатационную документацию по Oracle * Стандарты и политики, определяющие требования к системе управления базами данных * Копии прав на использование клиентского и серверного ПО (лицензии) * Копии договоров на обслуживание программного обеспечения, контакты поставщиков услуг поддержки * Доступ к необходимым для оказания услуги сегментам технологической сети и программному и аппаратному обеспечению   Настроенную систему резервного копирования | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,05882353 | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | |  |  | | --- | --- | | Задание резервного копирования: | 0,0010000 | | Ленточная библиотека среднего и Hi-End уровня | 0,1100000 | | | | | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | | | | | | | | |