|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **OPR.27** | **Поддержка комплекса сервисов проприетарной виртуализации** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить работу компекса сервисов проприетарной виртуализации с возможностью использования наложенного средства защиты виртуализации vGate | | | | | | | | |  |
|  | **1.2. Способ подключения к ИТ-системе (если необходимо и в зависимости от технической возможности организации)** | | | | | | | | |  |
|  | 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. Перечень работ, оказываемых в рамках услуги** | | | | | | | | |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей | | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | В рамках предоставления услуги Исполнитель осуществляет следующие работы:  Поддержку функционирования подсистемы проприетарной виртуализации, в том числе с наложенными средствами защиты виртуализации vGate  **По обращениям от ответственных лиц Заказчика:**  - Настройка разрешений для обеспечения доступа к объектам системы виртуализации согласно ролевой модели;  - Создание оповещений на определенные события;  - Предоставление отчетов о производительности;  - Создание кастомных дашбордов для возможности быстрого анализа производительности;  - Предоставление аудиторского доступа  **По обращениям от ответственных лиц Заказчика, классифицируемым как инциденты:**  - Анализ и диагностика сбоев или неисправностей;  - Устранение сбоев и неисправностей;  - Выполнение работ по восстановлению исходного состояния конфигурации программного обеспечения  **Регламентные работы:**  - Контроль работоспособности системы;  - Контроль производительности;  - Установка обновлений и патчей | | | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для данной услуги не применяется | | | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для данной 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** | | | | | | | | |  |
|  | 1.8.1. В рамках оказания ИТ-услуги осуществляется поддержка только при следующих условиях:  1.8.1.1 Программное обеспечение гипервизоров лицензировано по версии не ниже версии Standard;  1.8.1.2 Закупка Заказчиком клиентских лицензий на используемое ПО в полном объеме;  1.8.1.3 Наличие у Заказчика оборудования, совместимого с проприетарной системой виртуализации;  1.8.1.4 Обеспечение сетевого взаимодействия и доступа для удаленного администрирования системы управления виртуализацией при размещении виртуальных устройств управления в датацентре Заказчика;  1.8.1.5 Поддержка виртуализации программно-определяемой сети (SDN) возможна только совместно с поддержкой гипервизоров проприетарной виртуализации и поддержкой системы управления проприетарной виртуализации  1.8.1.6 Обслуживание программно-распредляемого хранилища требует наличие свободного места не менее 30% от полезного объема дисков (30% от 1/2 общей емкости дисков хранения в хостах виртуализации)  1.8.1.8 версия программного обеспечения SDN должна быть совместима с версией сервера управления виртуализацией  1.8.2 Набор доступных услуг зависят от того используется ли общий сервер управления виртуализацией ЦОД ГК Росатом или сервер управления виртуализацией предприятия  1.8.3 \* При подключении ПАК в общий сервер управления ЦОД ГК Росатом к расчету общих трудозатрат добавляется стоимость на поддержку:   * Поддержка общей системы управления виртуализации * Поддержка общей системы мониторинга виртуализации * Поддержка общей системы хранения событий и логов виртуализации * Поддержка централизованного НСЗВ vGate (наложенных средств защиты виртуализации для проприетарной системы виртуализации)   1.8.4 В рамках регламентных работ устанавливаются только минорные обновления (в рамках одной версии продукта) и критические патчи. Установка мажорных обновлений (с изменением версии продукта) осуществляется в рамках разовых работ, координируемых сотрудниками проектной экспертизы.  1.8.5 Развертывание новых виртуальных машин и настройка сетевых взаимодействий осуществляется в соответствии с согласованными изменениями изменениям в рамках разовых работ. | | | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | | | |  |
|  |  |  | Состав вида услуги: | | | | Единица измерения объемного показателя | Трудозатраты ПРМ | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | **Поддержка комплекса сервисов проприетарной виртуализации при подключении ПАК в общем центре управления виртуализацией** | | | | | | |  |
|  |  | Обслуживание ВМ на хостах  виртуализации | | | | Виртуальная  машина | 0,001498316 | |  |
|  |  | Поддержка хостов  виртуализации | | | | Хост  виртуализации | 0,030067340 | |  |
|  |  | Поддержка программного  СХД | | | | 1 кластер | 0,024242424 | |  |
|  |  | Поддержка системы  управления виртуализацией  для ПАКов, не имеющих  собственного центра  управления виртуализацией | | | | система  (значение  всегда =1) | 0,002335859 | |  |
|  |  | Поддержка системы  мониторинга виртуализации | | | | система  (значение  всегда =1) | 0,002133838 | |  |
|  |  | Поддержка системы хранения  событий и логов  виртуализации | | | | система  (значение  всегда =1) | 0,001338384 | |  |
|  |  | Поддержка централизованного  НСЗВ vGate (наложенных  средств защиты  виртуализации ПВ) | | | | Хост  виртуализации | 0,006295036 | |  |
| Поддержка комплексов  защиты среды виртуализации | | | | Хост  виртуализации | 0,003150000 | |
| **Поддержка комплекса сервисов проприетарной виртуализации при подключении ПАК в собственном центре управления виртуализацией ПАКа** | | | | | | |
| Обслуживание ВМ на хостах  виртуализации | | | | Виртуальная  машина | 0,001498316 | |
| Поддержка хостов  виртуализации | | | | Хост  виртуализации | 0,030067340 | |
| Поддержка программного  СХД | | | | 1 кластер | 0,024242424 | |
| Поддержка центра управления  виртуализации ПАКа | | | | За 1 инстанс | 0,037373737 | |
| Поддержка мониторинга  виртуализации ПАКа | | | | За 1 инстанс | 0,034141414 | |
| Поддержка системы  логирования событий  виртуализации ПАКа | | | | За 1 инстанс | 0,021414141 | |
| Поддержка площдки  программной виртуализации  сети ПАКа | | | | площадка | 0,340572391 | |
| Поддержка syslog сервера для  программной виртуализации  сети ПАКа | | | | За 1 инстанс | 0,062323232 | |
| Поддержка vGate ПАКа | | | | Хост  виртуализации | 0,034343434 | |
| Поддержка СУБД PostgreSQL  в производственном  ландшафте | | | | За 1 сервер  СУБД | 0,055445191 | |
| Сервер vGate подключенный к  СРК | | | | За 1 сервер,  подключенный  к СРК | 0,005512626 | |
| Поддержка мониторинга  объектов СКМ в зонах  PROD/PREPROD (за 1 объект) | | | | За 1 объект  мониторинга | 0,005419324 | |
| Поддержка  функционирования  комплексов защиты среды  виртуализации | | | | Хост  виртуализации | 0,003150000 | |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | - | | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | - | | | | | | |  |
|  | **\* Инстанс –** это количество экземпляров виртуальных машин, участвующих в выполнении указанной роли. При реализации высокой доступности роли в объемном показателе при подсчете трудозатрат учитываются все экземпляры виртуальных машин.  **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 | | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | | |