|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **CLB.10** | **Услуги корпоративного центра обработки данных** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | |  |
|  | Услуга обеспечивает пользователей Заказчика возможностью использовать ресурсы телекоммуникационных систем, систем обработки и хранения данных ЦОД ОЦО для обеспечения работы в централизованных бизнес-приложениях.  В рамках предоставления услуги Исполнитель организует выделение необходимых ресурсов мощностей ЦОД ОЦО, их эксплуатацию, поддержку и сопровождение. | | | | | | | |  |
|  | **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 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 |  | Услуга заключается в обеспечении пользователей Заказчика возможностью использовать ресурсы телекоммуникационных систем, систем обработки и хранения данных ЦОД ОЦО для обеспечения работы в централизованных бизнес-приложениях.  В том числе обеспечиваются следующие элементы ИТ-инфраструктуры:  • Поддержка функционирования сетевого оборудования.  • Поддержка функционирования серверного оборудования.  • Поддержка функционирования систем хранения данных.  • Поддержка функционирования систем, необходимых для функционирования инфраструктуры ЦОД ОЦО, включая:  - системы виртуализации  - системы управления  - системы резервного копирования  - системы мониторинга  В рамках предоставления услуги Исполнитель осуществляет выполнение следующего перечня основных операций и работ:  • Устранение возникающих инцидентов и проблем.  • Взаимодействие с провайдерами услуг и контроль решения инцидентов возникающих в предоставляемых ими услугах.  • Осуществление работ, связанных с обеспечением непрерывности и восстановлением исходного состояния, элементов ИТ-инфраструктуры ЦОД ОЦО в случае отказов и поломок.  • Подготовка расписания и выполнение регламентных работ, связанных с обслуживанием элементов ИТ-инфраструктуры ЦОД ОЦО.  • Выполнение комплекса работ, связанных с установкой обновлений, выпускаемых производителями программного и аппаратного обеспечения.  • Осуществление мониторинга доступности для своевременного предотвращения и решения инцидентов. | | | | | |  |
|  | 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 |  | Поддержка систем виртуализации | | | | 0,033333333 | |  |
|  |  | Поддержка Системы управления рабочими станциями и службы обновления | | | | 0,066666667 | |  |
|  |  | Поддержка систем управления реляционными базами данных (Экземпляр БД) | | | | 0,002000000 | |  |
|  |  | Поддержка систем управления реляционными базами данных (Сервер) | | | | 0,059000000 | |  |
|  |  | Поддержка системы мониторинга | | | | 0,066666667 | |  |
|  |  | Обслуживание системного программного обеспечения Unix | | | | 0,033333333 | |  |
|  |  | Круглосуточная смена дежурных операторов мониторинга | | | | 4,000000000 | |  |
|  |  | Поддержка функционирования систем резервного копирования данных (Задание резервного копирования) | | | | 0,001000000 | |  |
|  |  | Поддержка доступа к сети интернет | | | | 0,010000000 | |  |
|  |  | Поддержка функционирования сетевого оборудования (Маршрутизатор (или VRF)/коммутатор (или коммутационная плата в модульном коммутаторе)) | | | | 0,006060606 | |  |
|  |  | Поддержка Межсетевых экранов и прокси-серверов на базе программной платформы | | | | 0,066666667 | |  |
|  |  | Поддержка функционирования сетевого оборудования (Оборудование информационной безопасности (оборудование МСЭ, СКЗИ, IPS/IDS, контекст на межсетевом экране или зона информационной безопасности)) | | | | 0,016666667 | |  |
|  |  | Поддержка функционирования серверного оборудования (Rackmount cервер Hi-End уровня) | | | | 0,200000000 | |  |
|  |  | Поддержка функционирования систем резервного копирования данных (Сервер, подключенный к бэкапу) | | | | 0,002500000 | |  |
|  |  | Обслуживание системного программного обеспечения – Поддержка проприетарных серверных операционных систем, за исключением UNIX-подобных систем | | | | 0,033333333 | |  |
|  |  | Поддержка функционирования систем резервного копирования данных (Сервер резервного копирования) | | | | 0,050000000 | |  |
|  |  | Поддержка функционирования сетевого оборудования (Специализированное сетевое оборудование: балансировщик нагрузки, голосовой шлюз, контроллер WiFi.) | | | | 0,016666667 | |  |
|  |  | Поддержка функционирования серверного оборудования (Rackmount cервер среднего уровня, лезвие) | | | | 0,010000000 | |  |
|  |  | Сопровождение объектно-реляционных систем управления базами данных (База данных) | | | | 0,058823529 | |  |
|  |  | Поддержка функционирования систем хранения данных (Ленточная библиотека среднего и Hi-End уровня) | | | | 0,110000000 | |  |
|  |  | Поддержка функционирования систем хранения данных (Директор SAN) | | | | 0,230000000 | |  |
|  |  | Поддержка функционирования систем хранения данных (Коммутатор SAN) | | | | 0,050000000 | |  |
|  |  | Поддержка функционирования систем хранения данных (СХД Hi-End уровня) | | | | 0,230000000 | |  |
|  |  | Поддержка функционирования систем хранения данных (СХД среднего уровня) | | | | 0,210000000 | |  |
|  | **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 | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | |