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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **OPR.25** | **Поддержка функционирования СУБД MySQL/MariaDB, Ред БД** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, обеспечивающий стабильное функционирование СУБД (MySQL/MariaDB, Ред БД) в объеме реализованных конфигураций, в установленной период доступности, а также своевременную поддержку пользователей данных систем. |   |
|  | **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 |  | В рамках предоставления услуги Исполнитель осуществляет следующие работы относительно поддерживаемых экземпляров СУБД и БД;По запросу от ответственных лиц Заказчика:* Установка экземпляров СУБД;
* Создание баз данных;
* Удаление баз данных;
* Обеспечение производительности в пределах сформированных метрик;
* Настройка репликации между экземплярами СУБД;
* Делегирование прав на базы данных;
* Создание учетных записей;
* Удаление учетных записей;
* Изменение учетных записей.

Регламентно:* Определение состава регламентных работ для обслуживания баз данных и экземплярами СУБД;
* Выполнение регламентных работ в соответствии с утвержденным составом;
* Анализ метрик мониторинга баз данных;
* Просмотр и анализ сообщений журналов;
* Выполнение резервного копирования;
* Подготовка рекомендаций по оптимизации конфигурации баз данных;
* Выполнение работ по тестированию изменений конфигураций баз данных;
* Изменение конфигураций баз данных.

По обращениям от ответственных лиц Заказчика, классифицируемым как инциденты:* 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 резервной копии;
* Восстановление репликации между серверами баз данных.
 |   |
|  | 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** |  |
|  | В рамках оказания услуги осуществляется поддержка версии:* MySQL/MariaDB не ниже версии 5.5
* Ред БД не ниже версии 3.0

Указанные СУБД не имеют агентов системы резервного копирования (СРК), поэтому процесс регламентного резервного копирования выполняется в 2 этапа:1. Резервное копирование на локальный диск (в рамках данной услуги).
2. Резервное копирование с локального диска на систему резервного копирования (в рамках смежной услуги «OPR.5 Поддержка функционирования систем резервного копирования данных»).

Заказчик перед началом оказания услуги **обязательно** должен предоставить Исполнителю:* Проектную и эксплуатационную документацию по СУБД;
* Проектную и эксплуатационную документацию по информационным системам, использующим поддерживаемые СУБД (в части архитектуры и конфигураций СУБД);
* Стандарты и политики, определяющие требования к системе управления базами данных;
* Копии прав на использование клиентского и серверного ПО СУБД (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 |  |  0,0590190699 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для данной услуги не применяется |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 12 часов в период осуществления поддержки |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Согласно техническому решению на систему, взаимодействующую с СУБД |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Согласно техническому решению на систему, взаимодействующую с СУБД |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Согласно техническому решению на систему, взаимодействующую с СУБД |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  | Согласно техническому решению на систему, взаимодействующую с СУБД |  |
|  |