|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **ISS.21** | **Поддержка функционирования комплексов защиты среды виртуализации** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках предоставления услуги обеспечивается поддержка и администрирование комплексов защиты среды виртуализации; | | | | | | |  |
|  | **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 настоящей услуги не применяется | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  | Система мониторинга информационной безопасности средств и систем информатизации |  | Мониторинг информационной безопасности | | | | |  |
|  | **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 |  | Работа с правилами и политиками комплекса  • Обновление правил  • Формирование/изменение политик  • Включение и отключение правил и групп правил  Установка агентов аутентификации на хостах виртуализации  Установка агента на хосты виртуализации  Настройка сервера авторизации комплекса  Переключение на резервные серверы  Настройка уведомлений и отчетов  Установка и удаление агентских частей комплекса  Перевод комплекса в различные режимы работы  Просмотр системных журналов комплекса  Резервное копирование и восстановление конфигурационных файлов комплекса  Предоставление отчетности  Настройка пороговых значений загрузки системных ресурсов комплекса (если применимо). | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Система мониторинга информационной безопасности средств и систем информатизации | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | |  |
|  | * ИТ-система |  |  | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  |  | | | | |  |
|  | * Иное место |  |  | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | |  |
|  | В услугу не входит установка инфраструктурных компонентов комплекса и обновление комплекса на очередные мажорные версии.  Для соблюдения параметров качества оказания услуги Заказчику необходимо представить:  ● документальное подтверждение прав на возможность получения технической поддержки у производителя ПО;  ● документальное подтверждение наличие прав на программное обеспечение, используемое комплексом защиты среды виртуализации;  ● сопроводительную документацию (пояснительная записка, техническое решение и т.п.) на комплекс защиты среды виртуализации;  Оказание услуги невозможно при одновременном наличии административных привилегий в комплексе защиты среды виртуализации у Заказчика и у Исполнителя. После передачи комплекса защиты среды виртуализации на обслуживание, исключаются все административные права, которые были у Заказчика. Данные права полностью передаются исполнителю. | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Поддержка функционирования комплексов защиты среды виртуализации-0,0063 ПРМ (Единица измерения – Хост виртуализации) | | | | |  |
|  | 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 |  | < 22 | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 30 | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | 4 | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | 8 | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Обсуждается отдельно, при наличии требования Заказчика | | | | |  |
|  | | | | | | | | |