|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **CLB.35** | **Поддержка системного ландшафта для функционирования информационных систем** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | | |  |
|  | Услуга обеспечивает пользователей Заказчика возможностью использовать ресурсы систем обработки и хранения данных, серверные мощности, а также возможности системного ПО защищенного корпоративного облака для обеспечения работы корпоративных информационных систем.  В рамках предоставления услуги Исполнитель организует выделение необходимых ресурсов мощностей системного ландшафта и их поддержку. | | | | | | | | |  |
|  | **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: в зависимости от типа ИС и согласования ИБ может предоставляться доступ из сети Интернет | | | | | | | | |  |
|  | **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 |  | Обеспечивается работоспособность и поддержка следующих элементов ИТ-инфраструктуры:  • Поддержка функционирования операционных и информационных систем, необходимых для инфраструктуры системного ландшафта, включая:  - системы виртуализации  - системы управления  - системы резервного копирования  - системы мониторинга  • Поддержка серверов баз данных, включая:   * MSSQL * Oracle Database * PostgreSQL   В рамках предоставления услуги Исполнитель осуществляет выполнение следующего перечня основных операций и работ:  • Устранение возникающих инцидентов и проблем.  • Осуществление работ, связанных с обеспечением непрерывности и восстановлением исходного состояния, элементов ИТ-инфраструктуры системного ландшафта в случае отказов и поломок.  • Подготовка расписания и выполнение регламентных работ, связанных с обслуживанием элементов ИТ-инфраструктуры системного ландшафта.  • Выполнение комплекса работ, связанных с установкой обновлений, выпускаемых производителями программного и аппаратного обеспечения.  • Осуществление мониторинга доступности для своевременного предотвращения и решения инцидентов;  • Осуществление антивирусной защиты, анализа защищенности информации и защиты от НСД | | | | | | |  |
|  | 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 |  | **Состав вида услуги** | | | | **Единица измерения** | **норматив, ПРМ** | |  |
|  |  | Поддержка серверных операционных систем Microsoft | | | | сервер | 0,033333333 | |  |
|  |  | Сопровождение операционных систем семейства Linux/Unix | | | | сервер | 0,033333333 | |  |
|  |  | Сопровождение систем высокой доступности на базе операционных систем семейства Linux/Unix (кластерные системы) в рамках технических характеристик, заявленных производителем | | | | Система кластеризации | 0,050000000 | |  |
|  |  | Сопровождение систем виртуализации на платформах Linux/Unix, являющихся частью системного программного обеспечения или неотъемлемой частью инфраструктуры в рамках технических характеристик, заявленных производителем | | | | Сервер | 0,033333333 | |  |
|  |  | Поддержка СУБД Microsoft SQL для стендов разработки и тестирования | | | | Сервер | 0,030148581 | |  |
|  |  | Поддержка СУБД Microsoft SQL в производственном ландшафте | | | | Сервер | 0,055445191 | |  |
|  |  | Поддержка СУБД Microsoft SQL в кластеризованном исполнении | | | | Сервер | 0,106494130 | |  |
|  |  | Поддержка СУБД Oracle для сред разработки и тестирования | | | | Сервер | 0,030148581 | |  |
|  |  | Поддержка СУБД Oracle в производственном ландшафте | | | | Сервер | 0,055445191 | |  |
|  |  | Поддержка СУБД Oracle в отказоустойчивой конфигурации | | | | Сервер | 0,106494130 | |  |
|  |  | Поддержка СУБД PostgreSQL для стендов разработки и тестирования | | | | Сервер | 0,030148581 | |  |
|  |  | Поддержка СУБД PostgreSQL в производственном ландшафте | | | | Сервер | 0,055445191 | |  |
|  |  | Поддержка СУБД PostgreSQL в кластеризованном исполнении Patroni | | | | Сервер | 0,106494130 | |  |
|  |  | Поддержка функционирования системы контроля (анализа) защищенности информации | | | | Узел сети | 0,000507099 | |  |
|  |  | Поддержка функционирования подсистемы антивирусной защиты | | | | Сервер | 0,001242897 | |  |
|  |  | Поддержка функционирования средств защиты информации от несанкционированного доступа | | | | Сервер | 0,003564155 | |  |
|  |  | Поддержка функционирования систем резервного копирования данных | | | | Сервер, подключенный к СРК | 0,005512626 | |  |
|  |  | Сбор, анализ событий ИБ и выявление инцидентов ИБ в Системе | | | | 10 000 событий ИБ | 0,000019350 | |  |
|  |  | Мониторинг состояния Системы | | | | Система | 0,017361111 | |  |
|  |  |  | | | |  |  | |  |
|  |  |  | | | |  |  | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | |  |  | | --- | --- | | Инфраструктура (ОС, СУБД) | 12ч | | Системы ИБ | 96ч | | | | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 30 дней | | | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Согласно техническому решению на размещаемую ИС | | | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Согласно техническому решению на размещаемую ИС | | | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | На аппаратном уровне системного ландшафта | | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | | |