|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **OPR.1** | **Поддержка функционирования серверного оборудования** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | |  |
|  | Услуга обеспечивает поддержку функционирования и администрирования серверного оборудования Заказчика.  Услуга включает выполнение стандартных запросов, регламентных работ, устранение неисправностей, обеспечение функционирования серверного оборудования, решение вопросов, связанных с доступом, изменение конфигурации серверного оборудования, обновление программного обеспечения, а также подготовка учебных материалов и ответов на часто задаваемые вопросы, связанные с серверным оборудованием Заказчика. | | | | | | | |  |
|  | **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 \_\_\_ 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. 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 |  | - Устранение возникающих инцидентов, проблем и выполнение работ по стандартным запросам, связанных с работой серверного оборудования;  - Анализ и диагностика сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой серверного оборудования;  - Подготовка изменений, выполнение работ по Изменению, тестированию изменений серверного оборудования;  - Выполнение работ по восстановлению исходного состояния серверного оборудования; Монтаж оборудования и подключение к существующим сетям LAN, SAN, а также к электропитанию;  - Взаимодействие с поставщиками оборудования и контроль решения инцидентов в рамках предоставляемой ими поддержки;  - Подготовка расписания и выполнение регламентных работ по серверному оборудованию:  • Определение состава регламентных работ для обслуживания серверного оборудования;  • Определение временных затрат по выполнению состава регламентных работ по обслуживанию серверного оборудования;  • Формирование и утверждение плана по обслуживанию серверного оборудования;  • Просмотр и анализ сообщений системного журнала;  • Установка программных обновлений, патчей;  • Периодический перезапуск;  • Функциональная диагностика;  '- Ввод в эксплуатацию и мероприятия по выводу из эксплуатации элементов ИТ-инфраструктуры:  • Установка и настройка серверного оборудования;  • Проведение функционального тестирования серверного оборудования;  • Удаление серверного оборудования из продуктивной среды;  • Выполнение работ по выводу из эксплуатации;  - Планирование управления и мониторинг доступности ресурсов серверного оборудования;  - Расследование и диагностика массовых сбоев и неисправностей серверного оборудования;  - Описание не устраненных неисправностей и временных (обходных) решений;  - Управление доступом к серверному оборудованию (добавление, удаление, блокировка учетных записей/разграничение прав доступа к серверному оборудованию). | | | | | |  |
|  | 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** | | | | | | | |  |
|  | 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 |  | Rackmount cервер начального уровня | | | | 0,010000000 | |  |
|  |  | Rackmount cервер среднего уровня, лезвие | | | | 0,010000000 | |  |
|  |  | Rackmount cервер Hi-End уровня | | | | 0,200000000 | |  |
|  |  | Сервер типа Tower | | | | 0,020000000 | |  |
|  | **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 | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | |