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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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 |  |
|  |