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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **CLB.24** | **Услуга базовых инфраструктурных сервисов** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | Предоставление услуги поддержки работоспособности специализированного программно-аппаратного комплекса (ПАК) для предоставления доступа локальных пользователей и локальных информационных систем Заказчика к централизованным информационным ресурсам Госкорпорации «Росатом» |   |
|  | **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 настоящей услуги не применяется |   |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |   |  |  Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |   |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | **1.6. Перечень работ, оказываемых в рамках услуги** |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  |  Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей |   |
|  | Функциональная поддержка |  | • Устранение возникающих инцидентов, проблем и выполнение работ на ПАК.• Осуществление работ, связанных с обеспечением непрерывности и восстановлением исходного состояния элементов ИТ-услуги в случае отказов.• Восстановление работоспособности оборудования, предоставленного Исполнителем для оказания услуги, в случае его поломки.• Подготовка и согласование с Заказчиком расписания и выполнение регламентных работ, связанных с обслуживанием ПАК. • Осуществление мониторинга доступности ПАК для своевременного предотвращения и решения инцидентов.• Исполнение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работ по услуге. |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | 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
 |  | Путь: … → … |   |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом»
 |  | Путь: … → … |   |
|  | * Иное место
 |  | Путь: … → … |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | 1. В случае оказания Услуги с использованием оборудования и ПО Заказчика, наличие необходимых:• контрактов на техническую поддержку;• комплектов ЗИП;• комплекта лицензионного ПО, обеспечивает Заказчик.2. Услуга предоставляется на базе унифицированного технического решения ПАК.3. Заказчик перед началом оказания услуги предоставляет Исполнителю проектную и эксплуатационную документацию по локальным инфраструктурным сервисам |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  | **Объемный показатель** | **Единица измерения** | **Значение трудозатрат** |  |
| Поддержка функционирования серверного оборудования | Rackmount сервер среднего уровня | 0,01000000 |
| Поддержка функционирования систем хранения данных | СХД начального уровня | 0,05000000 |
| Сопровождение источников бесперебойного питания | ИБП | 0,00130719 |
| Поддержка СУБД систем управления реляционными базами данных (РСУБД) в производственном ландшафте | Сервер | 0,055445191 |
| Систем управления реляционными базами данных (РСУБД) в кластеризованном исполнении | Кластер из 2х узлов | 0,106494130 |
| Поддержка систем виртуализации на базе микроядерной архитектуры из перечня, указанного в п.2.4 прил. 9 ЕОМУ по унификации продукции в области информационных технологий, автоматизации и связи | Сервер | 0,03333333 |
| Сопровождение контроллера домена GK | Система | 0,03333333 |
| Сервер подключенный к СРК | Сервер | 0,004023211 |
| Поддержка системы управления конфигурациями на базе программного обеспечения из перечня, указанного в п.2.8 прил. 9 ЕОМУ по унификации продукции в области информационных технологий, автоматизации и связи, за исключением UNIX-подобных систем и службы обновления | Сервер | 0,06666667 |
| Поддержка Системы мониторинга на базе программного обеспечения из перечня, указанного в п.2.8 прил. 9 ЕОМУ по унификации продукции в области информационных технологий, автоматизации и связи, за исключением UNIX-подобных систем | Сервер | 0,06666667 |
| Обслуживание системного программного обеспечения - Поддержка Серверных операционных систем из перечня, указанного в п.2.9.1 прил. 9 ЕОМУ по унификации продукции в области информационных технологий, автоматизации и связи, за исключением UNIX-подобных операционных систем | Сервер | 0,03333333 |
| Сопровождение сервисов и служб | Пользователь | 0,06666667 |
|  | 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 |  | Для данной услуги не применяется |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Согласно Техническому решению на ПАК |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Согласно Техническому решению на ПАК |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Согласно Техническому решению на ПАК |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  | Согласно Техническому решению на ПАК |  |
|  |