|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **CLB.29** | **Поддержка системы облачного хранения данных (cloud.rosatom.com)** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить стабильное функционирование системы облачного хранения данных (далее СОХД) cloud.rosatom.com в установленной период доступности, а также своевременную поддержку пользователей данной системы.  Услуга предоставляет пользователям ресурс для хранения, обмена и редактирования личных и общих документов в электронном виде.  СОХД cloud.rosatom.com реализована на базе прикладного программного обеспечения Nextcloud. | | | | | | |  |
|  | **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 (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 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;  - Первичный анализ листов исполнения. | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | В рамках предоставления услуги Исполнитель осуществляет следующие работы.  Типовые обращения:  - Обработка заявок на подключение пользователей к системе;  - Консультация пользователя;  - Изменение квоты для пользователя;  - Отключение\удаление пользователя;  - Актуализация эксплуатационной документации.  Регламентные работы:  - Контроль работоспособности серверов СОХД;  - Мониторинг производительности серверов СОХД;  - Тестовое восстановление серверов СОХД из резервной копии, проверка работоспособности;  - Подготовка отчетов по использованию СОХД;  - Комплекс работ по тестированию обновлений ОС серверов СОХД;  - Комплекс работ по тестированию обновлений прикладного ПО.  По инцидентам:  - Анализ и диагностика сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой серверов СОХД;  - Устранение сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой серверов СОХД;  - Расследование и диагностика массовых сбоев и неисправностей серверов СОХД;  - Отражение информации по выполненным работам в СУИТ. | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | |  |
|  |  ИТ-система |  | Путь: … → … | | | | |  |
|  |  Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → … | | | | |  |
|  | 🗸Иное место |  | Путь: по согласованию с заказчиком | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | |  |
|  | Предоставление ресурсов хранения на ресурсах Исполнителя осуществляется только c учётом следующих ограничений:   В Системе не допускается обработка информации содержащей: персональные данные субъектов персональных данных, государственную тайну, коммерческую тайну и служебную информацию ограниченного распространения («Для служебного пользования»);   Доступ к СОХД cloud.rosatom.com предоставляется на основании согласованного в ЕОСДО листа исполнения;   Выделение дополнительных ресурсов хранения возможно только при наличии свободных ресурсов у Исполнителя.  Исполнитель не несет ответственности за:   Качество каналов связи, находящихся вне зоны ответственности и контроля Исполнителя;   Деятельность Заказчика, осуществляемую с использованием Услуги, а также за информацию, размещенную на предоставленном ресурсе.  Исполнитель вправе частично или полностью приостановить предоставление Услуги Заказчику, в следующих случаях:   Нарушения Заказчиком положений настоящего раздела и\ или законодательства РФ;   Если действия или бездействие Заказчика может причинить ущерб, привести к сбою в работе программного обеспечения или оборудования Исполнителя и помешать процессу оказания Услуги. | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | |  |  | | --- | --- | | **Единица измерения** | **Значение трудозатрат** | | Пользователь | 0,000763614 | | | | | |  |
|  | 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 |  | 12 часов в период осуществления поддержки | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 31 день | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | 4 часа | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | 8 | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Да | | | | |  |
|  | | | | | | | | |