|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **OPR.47** | **Поддержка систем виртуализации программно-аппаратных комплексов СБИС ГК** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках ИТ-услуги осуществляется комплекс работ, позволяющий обеспечить работу импортонезависимых программных комплексов систем виртуализации (ПКСВ) для программно-аппаратных комплексов (ПАК) СБИС ГК. | | | | | | |  |
|  | **1.2. Способ подключения к ИТ-системе (если необходимо и в зависимости от технической возможности организации)** | | | | | | |  |
|  | 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;  - Предоставление пользователю необходимых справочных материалов (Инструкции, FAQ, описания). | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | - Поддержка функционирования программных комплексов подсистемы виртуализации ПАК СБИС ГК  - Поддержка системы управления виртуализацией импортонезависимого решения  - Диагностика и устранение возникающих инцидентов и проблем в рамках поступающих обращений;  - Подготовка статей знаний по часто задаваемым вопросам и публикация их для общего пользования;  - Создание ролевой модели в ИТ-системе и предоставление, продление, прекращение прав доступа пользователей согласно созданной ролевой модели. | | | | |  |
|  | 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** | | | | | | |  |
|  | 1.8.1. Список поддерживаемых ПКСВ указан в приложении к документу «Единые отраслевые методические указания» (ЕОМУ) в разделе Требования к программному обеспечению по классам,  Класс: Средства виртуализации, столбец: Приоритетная конфигурация. Программные комплексы системы виртуализации серверов  В рамках оказания ИТ-услуги осуществляется поддержка системы виртуализации только при следующих условиях:  1.8.1.1 Система виртуализация, передаваемая на поддержку должна иметь действующий сертификат ФСТЭК и иметь возможность работы без наложенных средств защиты виртуализации  Версии импортонезависимых систем виртуализации, требующих наложенных средств защиты виртуализации на поддержку не берутся  1.8.1.2 Закупка Заказчиком клиентских лицензий на используемое ПО в полном объеме;  1.8.1.3 Наличие у Заказчика оборудования, совместимого с импортонезависимой системой виртуализации;  1.8.1.4 Обеспечение сетевого взаимодействия и доступа для удаленного администрирования подсистемы виртуализации в датацентре Заказчика;  1.8.1.5 Для обеспечения работы системы виртуализации требуется наличие функционирующих систем мониторинга объектов ИТ- инфраструктуры и системы резервного копирования (СКР)  1.8.2 В рамках регламентных работ устанавливаются только минорные\* обновления (в рамках одной версии продукта, не требующие полной переустановки системы виртуализации). Установка мажорных\*\* обновлений (с изменением версии продукта) осуществляется в рамках разовых работ, координируемых сотрудниками проектной экспертизы.  \* Минорные обновления выходят каждые 2-4 месяца (1.1 -> 1.2 -> 1.3 .... и т.д.). Содержат незначительные улучшения и патчи безопасности  \*\* Мажорные обновления обычно выходят каждые 2-4 года (1 -> 2 -> 3 -> 4 .... и т.д) – это платное обновление продукта, обычно содержит существенные изменения функционала | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (устройство) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | | Состав вида услуги: | Единица измерения объемного показателя | Трудозатраты ПРМ | | Поддержка подсистемы виртуализации | Хост виртуализации | 0,08535354 | | Поддержка контроллеров домена FreeIpa | Контроллер FreeIpa | 0,03737374 | | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей 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 | | | | |  |
|  | | | | | | | | |