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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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 серверовВ 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 виртуализацииВерсии импортонезависимых систем виртуализации, требующих наложенных средств защиты виртуализации на поддержку не берутся1.8.1.2 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 |  |
|  |