|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1  к соглашению от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_ 2015 г.  № \_\_\_\_ об организации взаимодействия при размещении информационных систем на вычислительных ресурсах Центра обработки данных Правительства Тюменской области |

**Регламент**

**размещения информационной системы на вычислительных ресурсах Центра обработки данных Правительства Тюменской области**

1. **Термины и определения:**
   1. **Оператор –** государственное казенное ОператорТюменской области «Центр информационных технологий Тюменской области» (ГКУ ТО «ЦИТТО»).
   2. **Центр обработки данных Тюменской области** (ЦОД) – специальное технологическое помещение Оператора, предназначенное для размещения информационных ресурсов и их носителей, оснащенное компьютерным оборудованием и оборудованием электросвязи, имеющее систему кондиционирования, вентиляции, автоматического пожаротушения и бесперебойного питания, режимное ограничение физического доступа к размещенному оборудованию. Центр обработки данных имеет подключение к сети Интернет.
   3. **Получатель услуг** – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
   4. **Авария** - как вид обращения представляет собой запрос Получателя услуг или сообщение от службы мониторинга о проблемах, которые затрагивают часть или все компоненты инфраструктуры, которые приводят к недоступности более чем 20% мощностей отдельных программно-аппаратных комплексов Оператора или инфраструктуры Получателя услуг.
   5. **Заявка** - запрос, который носит информативный характер, либо содержит в себе просьбу на изменение параметров Инфраструктуры Получателя услуг или выполнение работ, не связанных с ликвидацией инцидентов. Данный тип обращения предусматривает изменение параметров инфраструктуры, которые могут быть обработаны в штатном режиме и не характеризуется потерей производительности или простоем в работе инфраструктуры Получателя услуг.
   6. **Информационный ресурс** - совокупность отдельных документов, массивов документов, обычно структурированных в базы данных и используемых определенной информационной системой.
   7. **Вычислительные ресурсы** – совокупность серверного оборудования, систем хранения данных, программного обеспечения виртуализации и системного программного обеспечения.
   8. **Информационная система** (ИС) -  совокупность содержащейся в [базах данных](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D0%B0%D0%B7%D0%B0_%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D1%85) информации и обеспечивающих её обработку [информационных технологий](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B5_%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D0%B8) и [технических средств](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BF%D0%BF%D0%B0%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5).
   9. **Инцидент** - событие, приведшее к полной или частичной недоступности сервиса. Инцидент как вид обращения представляет собой запрос, который содержит в себе информацию о проблеме, которая повлекла за собой незначительную, либо частичную неработоспособность сервиса или инфраструктуры Получателя услуг. Данный тип обращения предусматривает определение, анализ и устранение проблемы, если она находится в границах ответственности Оператора.
   10. **Система виртуализации (виртуальный сервер)** – программное обеспечение, позволяющее разместить на одном физическом сервере, один либо несколько виртуальных серверов, изолированных друг от друга.
   11. **Система резервного копирования (СРК)** – совокупность программного и аппаратного обеспечения, предназначенного для создания резервных копий информационных ресурсов и средств их восстановления.

**2. Права и обязанности Сторон:**

**2.1. Получатель услуг обязан:**

- представить Оператору структурную схему ИС, сетевую схему ИС, таблицу сетевых интерфейсов размещаемых серверов, описательную либо другую информацию необходимую для формирования и размещения ресурсов ИС в инфраструктуре ЦОД.

- предоставить информацию о внешних сетевых взаимодействиях ИС и перечень необходимых сетевых адресов, портов и имен ИС;

- согласовать с Оператором объём предоставляемых вычислительных ресурсов и ресурсов СХД, предоставить Оператору информацию о потенциальном росте ИС на следующие 12-24-36 месяцев с момента запуска ИС в эксплуатацию;

- совместно со специалистами Оператора осуществить настройку необходимых параметров виртуальной среды установленной информационной системы;

- обеспечить установку и работоспособность прикладного программного обеспечения;

- обеспечить восстановление информационной системы в случае сбоя прикладного программного обеспечения;

- осуществлять запуск/остановку прикладного программного обеспечения в случае перезагрузки выделенных ресурсов либо аварийных ситуаций;

**2.2. Получатель услуг вправе** запросить изменение параметров предоставленных ресурсов, при условии направления Оператору соответствующего обоснованного запроса и в случае необходимости согласование запроса со стороны Департамента информатизации Тюменской области. Изменение параметров производится в согласованные сторонами сроки.

**2.3. Оператор обеспечивает:**

* Необходимыми вычислительными ресурсами, ресурсами для хранения данных, сетевыми ресурсами, ресурсами для обеспечения резервного хранения, необходимой инженерной инфраструктурой ЦОД.
* специализированным ПО виртуализации, лицензиями на операционные системами и СУБД, ПО средств защиты информации, в рамках своих полномочий обеспечения ОИВ лицензионным ПО.
* доступностью инженерной инфраструктуры ЦОД и предоставленных вычислительных ресурсов (в соответствии с п.7.2) в режиме 24х7х365 не менее 99,5%; (простой не более 4 часов в месяц), в том числе:
  + работоспособность предоставленных вычислительных ресурсов и среды виртуализации;
  + работоспособность системы хранения данных;
  + бесперебойное электропитание;
  + соблюдения климатических параметров эксплуатации выделенных вычислительных ресурсов;
* удаленный доступ сотрудников Получателя услуг к ресурсам информационной системы для администрирования, с учетом требований ИБ и согласно Политике удаленного доступа к ресурсам ЦОД Оператора;

**2.4. Учреждение:**

- не предоставляет прикладное программное обеспечение (далее – прикладное ПО) либо иное специализированное ПО, необходимое для функционирования ИС Получателя услуг, а также права на использование такого ПО. Получатель услуг самостоятельно обеспечивает правомерность использования и работоспособность прикладного ПО либо иного специализированного ПО;

- не осуществляет мониторинг работоспособности прикладных информационных ресурсов, иного не согласованного ПО, размещенных на выделенных ресурсах.

**3. Мониторинг**

3..1. Оператор осуществляет автоматический мониторинг работоспособности выделенных вычислительных и сетевых ресурсов.

3.2. В случае отсутствия сообщений системы мониторинга ресурсы считаются доступными. В случае наличия сообщений типа «Предупреждение» ресурс также считается доступным. Если ИС недоступна в каких-либо сегментах сети Интернет, ИС считается доступной. ИС Получателя услуг считается недоступной с момента первого оповещения (в соответствии с разделом 5) о недоступности и до получения оповещения о доступности.

3.3. Доступность ИС измеряется в процентах от общего времени предоставления сервиса в течение 1 месяца за вычетом времени проведения профилактических работ.

**4. Оператор не гарантирует указанных параметров доступности ИС в случае:**

4.1. Действия внешних факторов, на которые невозможно было воздействовать разумными усилиями, форс-мажорные обстоятельства, а также услуги Интернет-каналов, находящихся за пределами сетевой инфраструктуры Оператора.

4.2. Действия или бездействия Получателя услуг или третьей стороны по эксплуатации ИС, которые могут повлечь за собой недоступность ИС.

4.3. Недоступности ИС, связанной с используемым Получателем услуг или третьей стороной, программным обеспечением или технологиями, не обеспечивающими надлежащей работоспособности.

4.4. Если ИС, находящаяся в зоне ответственности Оператора, недоступна по вине Получателя услуг (остановка, не корректное удаление ПО, нарушение целостности операционной системы и т.п.), время восстановления ИС исключается из расчета доступности.

**5. Обработка инцидентов**

5.1. В случае выявления инцидента (недоступности ИС) извне, максимально подробная информация об инциденте должна быть передана по телефону: (3452) 56-60-60 либо по адресу электронной почты: sd@72to.ru.

5.2. В случае появления информации об инциденте (извне или от служб мониторинга Оператора), Оператор определяет причину инцидента и зону ответственности в течение срока, установленного в разделе 7 настоящего Регламента.

5.3. Если инцидент произошел в зоне ответственности Оператора, последний самостоятельно ликвидирует причину инцидента.

**6. Профилактические работы и обновление программного обеспечения**

6.1. Оператор оповещает Получателя услуг о проведении профилактических работ и времени недоступности Услуги за 3 календарных дня.

6.2. Профилактические работы проводятся в промежуток с 22:00 до 08:00 по местному времени. В случае, когда планируемое время не устраивает Получателя услуг, работы могут быть перенесены на другое время в соответствии с предложениями Получателя услуг. Исключением являются обновление систем информационной безопасности ЦОД, систем виртуализации, инженерных систем ЦОД, определенные как как «критически важные» для функционирования систем.

**7. Параметры оказания услуг**

7.1. Общие сведения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование | Содержание |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Наименование информационной системы (далее – ИС) |  |
| 2 | Назначение ИС |  |
| 3 | Статус |  |
| 4 | Наличие в ИС персональных данных |  |
| 5 | Пользователи ИС |  |
| 6 | Владелец ИС |  |
| 7 | Ответственный за ИС |  |
| 8 | Администратор ИС |  |
| 9 | Режим использования ИС |  |
| 10 | Уровень доступности |  |

7.2. Технические параметры

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование параметра | Содержание |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Наименование сервера |  |
| 2. | Тип платформы, параметры |  |
| 3. | Количество ядер, шт. |  |
| 4. | ОЗУ, Гб |  |
| 5. | Хранилище данных |  |
| 6. | Роль |  |
| 7. | Операционная система |  |
| 8. | Тип СУБД, прикладное ПО |  |
| 9. | Режим использования ИС |  |
| 10. | Уровень доступности |  |

7.3. Параметры доступности сервиса

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование параметра** | **Характеристики** |
| **Часы обслуживания:** | |
| Рабочие дни | 24х7 |
| Выходные дни | 24х7 |
| Праздничные дни | 24х7 |
| **Доступность ИС** | |
| Период измерения | 1 календарный месяц |
| Доступность сервисов | 99,50% (недоступность не более 4 часов в месяц) |
| Профилактические работы (в течение 1 мес. с предварительным уведомлением за 3 дня) | не более 4 час. в мес. |
| **Мониторинг ИС** | |
| Источник данных | Система мониторинга Zabbix |
| Мониторинг | 24х7, с интервалом 15 мин. |
| Определение причины инцидента и зоны ответственности | 1 час |
| **Обновление ПО** | |
| Параметры обновления ПО | Плановые – 1 раз в мес.  Критические – в течение суток. |

**8. Условия защиты информации. Конфиденциальность**

8.1. Стороны обязуются применять все доступные меры для обеспечения необходимого уровня защиты информации:

8.1.1. Стороны должны обеспечить защиту от несанкционированного (в том числе случайного) доступа к информации с использованием организационных мер и применением сертифицированных в Российской Федерации средств защиты информации.

8.1.2. Стороны обеспечивают постоянный контроль уровня защищённости информации в своей зоне ответственности.

8.2. Стороны обязаны своевременно информировать друг друга об обнаружении фактов нарушения информационной безопасности и незамедлительно принимать необходимые меры для исключения повторения данных фактов.

8.3. Стороны самостоятельно регламентируют физический доступ к оборудованию, предотвращают воздействие на технические средства обработки информации, в результате которого нарушается их функционирование, в своей зоне ответственности.

8.4. Оператор обязуется не предоставлять и/или не распространять информацию (в том числе персональные данные), доступ к которой получен в соответствии с настоящим регламентом.

**9. Заключительные положения**

9.1. Настоящий регламент вступает в силу с даты подписания Сторонами.

9.2. Настоящий регламент может быть изменен и дополнен по соглашению сторон.

9.3. В случае необходимости прекращения действия настоящего регламента, Оператор и Получатель услуг уведомляют друг друга за месяц до окончания срока действия.

**10. Местонахождение, реквизиты и подписи сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **ОПЕРАТОР:**  ГКУ ТО «ЦИТТО»  Местонахождение: 625000,  г. Тюмень, ул. Советская, д. 61  Директор ГКУ ТО «ЦИТТО»:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Р. Усманов  М.П. | **ПОЛУЧАТЕЛЬ УСЛУГ:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П. |