

**Акционерное общество
«Российский Сельскохозяйственный банк»
(АО «Россельхозбанк»)**

**Описание процессов поддержания жизненного цикла информационной системы «Сервис
управления вычислительными ресурсами сред разработки и тестирования АО
«Россельхозбанк»**

Москва

Содержание

1.	Термины, определения и сокращения	3
2.	Нормативная база.....	6
3.	Общие положения	7
4.	Порядок выполнения регламентных работ	8
5.	Порядок организации учета лицензионных прав на Систему..... Ошибка! Закладка не определена.	
6.	Порядок организации мониторинга достаточности КТС для Системы	8
7.	Соглашение об уровне сервиса (SLA)	9
8.	Порядок актуализации.....	10

1. Термины, определения и сокращения

1.1. Термины и определения

Администратор Системы – уполномоченный приказом работник Банка, осуществляющий администрирование Системы в соответствии с общими принципами администрирования ИС, предусмотренными настоящим Регламентом и др. внутренними документами Банка, в том числе связанными с обеспечением Порядка технического сопровождения информационных систем АО «Россельхозбанк»;

бизнес-инициатива по автоматизации (БИ) – задача по автоматизации, связанная с изменением существующего или внедрением нового процесса/продукта/ услуги/инструмента;

бизнес-требования (БТ) – документ, создаваемый в процессе исполнения бизнес-инициативы, который в согласованном формате определяет:

- процессы, подлежащие автоматизации;
- обоснование необходимости автоматизации;
- субъектов автоматизации;
- алгоритмы выполнения бизнес-операций;
- перечень требуемых отчетов в бизнес-терминах;
- формы документов, являющиеся первичными для процесса и создаваемые в рамках процесса;

- описание форм интерфейса пользователей;
- описания специальных справочников и классификаторов;
- параметры ИС:
 - полное наименование ИС;
 - время полной технической поддержки ИС;
 - время предоставления ИС;
 - минимально возможный уровень доступности ИС (в процентах);
 - критичность ИС;
 - периметр предоставления ИС;

заявка на предоставление/отзыв прав доступа – электронный документ на предоставление прав доступа работнику к ИС, оформленный в программе электронного документооборота в соответствии с настоящим Регламентом;

Информационная система (ИС) – система (компьютерная система), (автоматизированная система), состоящая из персонала и комплекса средств автоматизации его деятельности, реализующая информационную технологию выполнения установленных функций и обеспечивающая условия для решения определенных пользовательских задач за счет автоматизации ввода, обработки, хранения и/или передачи информации в рамках осуществления определенного процесса;

ИТ-сервис – совокупность компонентов, состоящая из персонала, процессов, ИС, обеспечивающих условия для решения определенных пользовательских задач за счет автоматизации ввода, обработки, хранения и/или передачи информации в рамках осуществления определенного процесса;

Каталог ИТ-сервисов – перечень ИТ-сервисов в рамках которых сопровождаются ИС, находящихся в ОЭ и ПЭ. Каталог доступен для чтения всем работникам Банка, размещен на Портале самообслуживания СУИТ (ссылка «Каталог ИТ-сервисов» в левом окне экрана).

Внесение информации в Каталог ИТ-сервиса производится Менеджерами ИТ-сервиса в рамках единого процесса формирования и передачи на сопровождение требований, устанавливающих/изменяющих порядок сопровождения ИС в соответствии с Порядком взаимодействия подразделений АО «Россельхозбанк» в процессе реализации бизнес-инициатив по автоматизации, на основании внутренних документов Банка (акт о готовности ИС к ОЭ, приказ о вводе в ПЭ ИС, приказ о введении в действие/изменении Регламента сопровождения

ИС, БТ, приказ о выводе ИС из ПЭ, приказ о назначении или изменении Распорядителя ИС). Срок внесения информации в Каталог ИТ-сервиса - не позднее 10 рабочих дней с даты утверждения/подписания перечисленных внутренних документов Банка;

Менеджер ИТ-сервиса – работник подразделения Банка (а также работник внешней подрядной организации, оказывающей информационно-техническую поддержку в рамках договора на разработку или сопровождение, и гарантийного обслуживания ИС и получивших в соответствии с договором между Банком и данной внешней подрядной организации роль Менеджера ИТ-сервиса СУИТ) Поставщика ИТ-сервиса, который в соответствии с должностной инструкцией отвечает за качество и своевременность сопровождения ИС, предоставления ИТ-сервиса на этапе ПЭ. Менеджер ИТ-сервиса назначается руководителем Поставщика ИТ-сервиса (ССП), в штате которого данный работник числится;

Объект СУИТ – логическая единица процессов внутри Системы управления ИТ-услугами и мониторинга ИТ-сервисов в части системы управления ИТ-услугами, обладающая индивидуальным набором параметров и подлежащая обработке Исполнителями в соответствии с нормативными документами Банка;

Обращение – Объект СУИТ, который регистрируется в СУИТ под уникальным идентификационным номером, используется для регистрации обращений работников Банка (Инициаторов) по вопросам работоспособности, качества предоставления ИТ-сервисов, инициированных через Портал самообслуживания СУИТ или переданных в Службу поддержки пользователей ДИТ через телефонное обращение по корпоративной телефонной сети или с использованием системы Lotus Notes;

подразделения Банка:

– самостоятельные структурные подразделения (ССП) – Аппарат/Департамент/Служба/Центр/Управление, не входящее в состав Аппарата/Департамента/Службы, Отдел, не входящий в состав Аппарата/Департамента/Службы/Управления/Центра, Депозитарий, единый сервисный центр, входящие в организационную структуру Банка:

- структурные подразделения в составе ССП – управление, отдел и служба;
- филиал;
- структурные подразделения филиала – отдел и служба;
- ВСП Банка/филиала;

пользователь – работник подразделения Банка, эксплуатирующий и(или) использующий в своей деятельности Систему, у которого есть потребность в решении обращения. Обращения, зарегистрированные в СУИТ, могут направляться в /ДИТ от имени третьего лица (инициатора обращения);

портал самообслуживания СУИТ – интернет-портал СУИТ, предназначенный для самостоятельной регистрации инициаторами обращений по Системе и предоставления инициаторам обращений информации по зарегистрированным обращениям с использованием web-технологий;

Поставщик ИТ-сервиса – ДИТ;

При назначении для ИС одновременно 2 ролей Администратора ИС и Прикладного администратора Системы полномочия этих ролей не должны пересекаться;

программа «Company Media» (СЭД) – корпоративная информационная система электронного документооборота и делопроизводства «Company Media» АО «Россельхозбанк» ;

программа «Company Media-Делопроизводство» (СМД) – электронная система, предназначенная для автоматизации документооборота, используется для регистрации и обработки документов работниками подразделений Банка в соответствии с требованиями Технологической инструкции по работе в программе «Company Media-Делопроизводство» ;

промышленная среда (ПС) – совокупность аппаратного и программного обеспечения, предназначенного для эксплуатации ИС;

промышленная эксплуатация (ПЭ) – эксплуатация ИС в промышленной среде с использованием реальных данных;

Распорядитель Системы – директор ДИТ, назначенный приказом Банка о вводе в промышленную эксплуатацию Системы, наделенный правами:

- согласования доступа пользователей к Системе;
- определения необходимого объема лицензий на использование ППО Системы, в том числе с учетом данных о фактическом использовании ППО Системы предоставляемого Менеджером ИТ-сервиса;
- согласования необходимости увеличения КТС промышленной среды Системы совместно с Менеджером ИТ-сервиса на основании сведений и решений, предоставляемых ДИТ о фактической загрузке КТС Системы;

Система – информационная система «Сервис» управления вычислительными ресурсами сред разработки и тестирования АО «Россельхозбанк»;

система LN – автоматизированная система коллективной работы Lotus Notes.

система управления ИТ-услугами и мониторинга ИТ-сервисов – автоматизированная система, предназначенная для автоматизации внутренних процессов подразделений Банка, отвечающих за сопровождение ИС, предоставления ИТ-сервисов. Состоит из системы управления ИТ-услугами и системы мониторинга ИТ-сервисов;

система электронного документооборота Банка – программа «Company Media».

Соглашение об уровне сервиса (SLA, service level agreement) – набор требований и обязательств между Распорядителем Системы и подразделением Банка, осуществляющим сопровождение ИС (далее – Стороны), содержащий описание функционала ИС, права и обязанности Сторон и согласованный уровень качества предоставления сервиса ИС. Параметры SLA определяются в процессе формирования бизнес-требований в рамках текущей или проектной деятельности, уточняются в процессе внедрения ИС и финализируются в процессе передачи ИС в промышленную эксплуатацию;

1.2. Сокращения

Банк – АО «Россельхозбанк»;

БД – База данных;

ГУМ – Группа управления мощностями;

ДИТ – Департамент информационных технологий;

ИС – Информационная система

ИТ – информационные технологии;

КС – компьютерная система;

КТС – комплекс технических средств;

ОСИСХД – Отдел серверов и систем хранения данных УСА

ОЭ – опытная эксплуатация;

ППО – Прикладное программное обеспечение;

ПЭ – Промышленная эксплуатация

СПП – Служба поддержки пользователей ДИТ;

ЧО – Частное Облако;

IPAM – Программные средств для комплексного планирования, развертывания, управления и мониторинга инфраструктуры IP-адресов

Manage IQ – Программный компонент оркестрации;

OpenSource – программное обеспечение, которое поставляется для конечного пользователя с открытым исходным кодом;

REST – (Representational State Transfer) архитектурный стиль взаимодействия компонентов распределённого приложения в сети, который, как правило, используется для построения веб-служб. Является интерфейсом управления информацией без использования каких-то дополнительных внутренних прослоек. Каждая единица информации однозначно определяется глобальным идентификатором, таким как URL. Каждая URL в свою очередь имеет строго заданный формат;

uCMDB – База данных конфигурационных единиц.

2. Нормативная база

2.1. Настоящий Регламент разработан в соответствии с требованиями внутренних документов Банка:

- Инструкцией по делопроизводству в АО «Россельхозбанк» № 9-И (далее – Инструкция № 9-И);
- Инструкцией по соблюдению режима коммерческой тайны в АО «Россельхозбанк» № 12-И (далее – Инструкция № 12-И);
- Порядком защиты конфиденциальных сведений, не отнесенных к коммерческой тайне, и персональных данных в АО «Россельхозбанк» № 203-П (далее – Порядок № 203-П);
- Порядком взаимодействия подразделений при обработке событий информационной безопасности с использованием Системы по предотвращению утечек конфиденциальной информации № 532-П (далее – Порядок № 532-П);
- Политикой информационной безопасности АО «Россельхозбанк» № 670-П;
- Положением об организации закупочной деятельности в АО «Россельхозбанк» № 409-П;
- Порядком взаимодействия подразделений АО «Россельхозбанк» в процессе реализации бизнес-инициатив по автоматизации № 611-П (далее – Порядок № 611-П);
- Порядком технического сопровождения информационных систем АО «Россельхозбанк» № 609-П (далее – Порядок № 609-П);
- Порядком подготовки, подписания, регистрации и хранения договоров в головном офисе АО «Россельхозбанк» № 65-П;
- Порядком подготовки, подписания, регистрации и хранения договоров в региональных филиалах АО «Россельхозбанк» № 662-П;
- Порядком утверждения и внесения изменений в штатное расписание АО «Россельхозбанк» № 458-П;
- Порядком обеспечения информационной безопасности при организации доступа к информационным ресурсам локальной вычислительной сети АО «Россельхозбанк» № 673-П (далее – Порядок № 673-П);
- Порядком организации доступа к информационным системам АО «Россельхозбанк» с использованием Системы централизованного управления идентификационными данными и доступом к информационным ресурсам АО «Россельхозбанк» № 593-П (далее – Порядок № 593-П);
- Порядком обработки персональных данных в АО «Россельхозбанк» № 654-П (далее – Порядок № 654-П);
- Порядком защиты персональных данных в информационных системах АО «Россельхозбанк», обрабатывающих персональные данные № 614-П;
- Регламентом взаимодействия АО «Россельхозбанк» и организаций АО «Россельхозбанк» при осуществлении закупочной деятельности № 45-Р;
- Регламентом определения критичности ИТ-сервисов и информационных систем АО «Россельхозбанк» № 35-Р ;
- Регламентом взаимодействия участников процедур закупочной деятельности в АО «Россельхозбанк» № 37-Р;
- Регламентом сопровождения Системы управления ИТ-услугами и мониторинга ИТ-сервисов АО «Россельхозбанк» в части Системы управления ИТ-услугами № 2-Р;
- Регламентом централизованного резервного копирования и восстановления информационных ресурсов головного офиса АО «Россельхозбанк» (далее – Регламент резервного копирования ИР головного офиса);

– Стандартом управления проектной деятельностью АО «Россельхозбанк» № 4-Ст

3. Общие положения

3.1. Настоящий Регламент предназначен для работников подразделений Банка и определяет порядок взаимодействия подразделений Банка в процессе обработки заявок на предоставление/отзыв прав доступа, заявок на отзыв прав доступа и Обращений, и мониторинга достаточности КТС Системы на этапе промышленной эксплуатации Системы.

3.2. Настоящий Регламент является детализирующим внутренним документом Банка, основополагающим документом по отношению к настоящему Регламенту является Порядок № 609-П.

3.3. Пользователями Системы являются работники подразделения Банка, эксплуатирующего и(или) использующего в своей деятельности Систему, либо подразделения Банка, заинтересованного в получении информации из Системы.

3.4. ССП, ответственным за организацию процесса обработки и исполнения заявок на предоставление прав доступа, заявок на отзыв прав доступа и Обращений, является ДИТ.

3.5. Документооборот в подразделениях Банка при реализации настоящего Регламента осуществляется с использованием СМД в соответствии с требованиями Инструкции № 9-И и Инструкции № 34-И. Обмен информацией или сведениями, не подлежащими регистрации в СМД в рамках настоящего Регламента, осуществляется с использованием системы LN с соблюдением требований внутренних документов Банка.

3.6. В процессе технического сопровождения Системы пользователи создают следующие виды обращений:

3.6.1. Заявки на предоставление/отзыв прав доступа к Системе, которые регистрируются и выполняются в соответствии с Порядком № 593-П.

3.6.2. Обращения по ошибкам и консультациям в работе Системы, регистрация, категоризация, приоритизация и решение которых регулируется Порядком № 609-П.

3.6.3.1 Регистрация Обращений по ошибкам и консультациям в работе Системы выполняется в соответствии с пунктом 4.1.2 Порядка № 609-П по следующим каналам связи:

– Портал самообслуживания СУИТ, действия осуществляются в соответствии с Руководством пользователя Портала самообслуживания СУИТ;

– телефонная связь,

– единый номер телефона 8888;

– система LN, единый адрес электронной почты

В разделе 4 Порядка № 609-П определены:

- порядок регистрации Обращений;
- правила и сроки регистрации Обращений;
- порядок определения приоритета Обращения;
- правила закрытия Обращений;
- время решения Обращения.

3.6.3. Обращения на выполнение регламентных работ по Системе, порядок работы с которыми регулируется разделом 4 настоящего Регламента.

3.6.4. Обращения по претензиям и благодарностям к техническому сопровождению Системы. Регистрацию Обращений категорий «Претензия» и «Благодарность» пользователь может выполнить в соответствии с п. 4.10 Порядка № 609-П на Портале самообслуживания СУИТ (в соответствии с Руководством пользователя Портала самообслуживания СУИТ) или, при недоступности Портала самообслуживания СУИТ, с использованием системы LN, направив на адрес электронной почты 8888/RSHB@RSHB письмо в соответствии с шаблонами, определенными в Приложении 4 к Порядку № 609-П.

3.6.5. Обращения для выполнения настроек и доработок Системы, в том числе обращения по изменению параметров SLA и параметров Системы, определенных в Каталоге ИС, для регистрации которых необходимо направить в ДИТ в рамках БИ в соответствии с требованиями раздела 5 Порядка № 611-П.

3.7. Обращения, направленные в ДИТ в соответствии с п. 3.6.2 настоящего Регламента и не относящиеся ни к одному из видов обращений, указанных в п. 3.6 настоящего Регламента, обрабатываются как Обращения категории «Обращение не по адресу» в соответствии с разделом 4 Порядка № 609-П.

3.8. Карта предоставления прав доступа к Системе и матрица ролей и полномочий утверждается в порядке, предусмотренном Порядком № 593-П.

3.9. Несанкционированное копирование защищаемой информации на стадии вывода ИС из ПЭ запрещено.

3.10. Работники Банка несут ответственность за нарушение требований и норм настоящего Регламента в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и внутренних документов Банка.

3.11. Разработка и согласование паспорта Системы должны быть завершены до окончания приемочного тестирования. Нормы, регулирующие порядок паспортизации компьютерных систем/рабочих станций в составе Системы, в т.ч. порядок оформления паспортов, перечень сведений, включаемых в паспорт, порядок хранения и актуализации паспортов представлены в Порядке № 611-П.

3.12. Нормы, регулирующие работу с аутентификационными данными, включая требования к периодичности смены паролей доступа пользователей к Системе (далее – паролей), порядок смены первичных паролей, порядок создания и хранения резервных копий паролей (в т.ч. на каких ресурсах и как хранятся резервные копии паролей), процедура восстановления паролей, ответственность за нарушения требований к обращению с паролями описаны в Приложении 1 к Порядку № 593-П.

3.13. Нормы, регулирующие работу с аутентификационными данными, включая требования к периодичности смены паролей доступа пользователей к Системе (далее – паролей), порядок смены первичных паролей, порядок создания и хранения резервных копий паролей (в т.ч. на каких ресурсах и как хранятся резервные копии паролей), процедура восстановления паролей, ответственность за нарушения требований к обращению с паролями описаны в Карте предоставления доступа к Системе.

4. Порядок выполнения регламентных работ

4.1. К регламентным работам относятся:

- установка обновлений Системы добавляющих новый функционал или исправляющих ошибки;
- перезапуск сервисов и приложений системы;
- системное и прикладное администрирование Системы (в том числе настройка/замена/обновление аппаратных составляющих Системы/ сетевого оборудования, версий операционных систем, систем управления базами данных, систем и сетей хранения данных, программного обеспечения управления виртуальными средами).

4.2. Любые регламентные работы выполняются в соответствии с планом регламентных работ (Приложение 1 к настоящему Регламенту).

4.3. Ответственным за организацию и планирование регламентных работ является менеджер Системы. Ответственными за содержание, последовательность, сроки исполнения и у которых выполнение этих задач определено в положениях о подразделениях Банка.

5. Порядок организации учета лицензионных прав на Систему

5.1. Лицензионных прав на Систему не требуется, так как Система построена на OpenSource решениях и поставляется конечному пользователю на бесплатной основе.

6. Порядок организации мониторинга достаточности КТС для Системы

6.1. С целью обеспечения бесперебойной работы Системы в промышленной среде ДИТ организывает работу по мониторингу производительности КТС промышленной среды Системы.

6.2. Распорядитель Системы не реже 1 (Одного) раза в год, по запросу Менеджера ИТ-сервиса, направленного служебной запиской с использованием СМД, обязан направить информацию о прогнозируемом не менее чем на 1 год изменении бизнес-метрик Системы. При наличии технической возможности Менеджер ИТ-сервиса указывает в запросе текущие значения бизнес-метрик Системы.

6.3. Менеджер ИТ-сервиса не реже одного раза в год организует работы по рассмотрению на ГУМ вопроса о нагрузке на КТС Системы.

6.4. Сбор и подготовку данных по данным систем мониторинга организуют профильные Системные администраторы ДИТ и Администраторы ИС.

6.5. Менеджер ИТ-сервиса совместно с Администратором ЧО и Администраторами ИС проводят анализ нагрузки на КТС системы и готовят необходимые материалы для рассмотрения на ГУМ.

6.6. О результатах проведенного анализа (п. 6.5 настоящего Регламента) Менеджер ИТ-сервиса информирует Распорядителя Системы служебной запиской с использованием СМД.

6.7. По результатам рассмотрения вопроса нагрузки на КТС Системы ДИТ совместно с Распорядителем Системы формирует набор необходимых мероприятий, обеспечивающих бесперебойную работу КТС Системы в промышленной среде.

6.8. Ответственность за ежегодное предоставление Распорядителю Системы сведений о фактических параметрах нагрузки на КТС промышленной среды Системы, которые могут быть получены имеющимися средствами Системы и/или из систем мониторинга эксплуатируемых в Банке, а также о мероприятиях обеспечивающих бесперебойную работу КТС лежит на Менеджере ИТ-сервиса.

7. Соглашение об уровне сервиса (SLA)

7.1. Основным назначением Системы является сокращение времени получения типовых ИТ-услуг в среде разработки и тестирования до одного часа за счет автоматизации процессов, автоматизации контроля за ресурсами, устранения времени ожидания передачи заявки в работу, замены согласования выделения ресурсов на создание каждого отдельного виртуального сервера на согласование и выделение ресурсов сразу для всего РП;

7.2. Распорядитель Системы имеет право:

7.2.1. Согласовывать доступ пользователей к Системе.

7.2.2. Требовать соблюдения Поставщиком ИТ-сервиса ключевых показателей SLA, установленных настоящим Регламентом.

7.3. Пользователь Системы имеет право:

7.3.1. Эксплуатировать (использовать) в своей деятельности Систему в рамках предоставленных полномочий.

7.4. Поставщик ИТ-сервиса имеет право:

7.4.1. Требовать от пользователя Системы/Распорядителя Системы соблюдения положений настоящего Регламента.

7.4.2. Выполнять регламентные работы в Период регламентного обслуживания без дополнительного согласования с Распорядителем Системы.

7.5. Пользователь Системы/Распорядитель Системы обязан:

7.5.1. Соблюдать требования настоящего Регламента.

7.6. Поставщик ИТ-сервиса обязан:

7.6.1. Обеспечить соблюдение значений ключевых параметров SLA, установленных настоящим Регламентом.

7.6.2. Обеспечить своевременную обработку заявок на представление прав доступа/на отзыв прав доступа к Системе в соответствии с Порядком № 593-П.

7.6.3. Обеспечить проведение регламентных работ в соответствии с разделом 4 настоящего Регламента и условиями договоров, заключенных с компанией-разработчиком Системы.

7.7. Ответственность участников процесса обработки Обращений СУИТ определена в п. 4.11 Порядка № 609-П.

7.8. Перечень основных параметров Системы указаны в таблице 1.

Таблица 1

№ п/п	Параметр	Значение
1.	RTO – Максимальное время восстановления ИТ-сервиса при сбое в интервале Времени предоставления ИТ-сервиса (максимально допустимый промежуток времени неработоспособности решения - от момента выхода из строя до состояния полной доступности, в часах)	72 часа
2.	RPO – Максимальный интервал времени, за который могут быть потеряны данные, введенные в интервале Времени предоставления ИТ-сервиса, в случае сбоя (в часах)	24 часа
3.	Время предоставления ИТ- сервиса	24*7
4.	Время полной технической поддержки (сопровождение прикладным администратором Системы)	8*5
5.	Период регламентного обслуживания	С 18:00 до 10:00 (мск) по рабочим дням

7.9. Перечень, методика расчета и значения ключевых параметров соглашения с Распорядителем Системы об уровне сервиса (SLA) приведены в Приложении 2 к настоящему Регламенту.

Отчетный период для ключевых параметров SLA (Приложение 2 к настоящему Регламенту) принимается равным 1 (одному) календарному месяцу.

8. Порядок актуализации

8.1. Пересмотр настоящего Регламента осуществляется департаментом информационных технологий на периодической и внеплановой основе.

8.2. Периодический пересмотр настоящего Регламента должен осуществляться не реже одного раза в год.

8.3. Внеплановый пересмотр настоящего Регламента производится в случае изменения законодательных актов Российской Федерации, иных нормативных актов уполномоченных органов, внутренних документов Банка, в том числе в зависимости от осуществляемых операций и (или) действующих процессов, изменяющихся внешних факторов и стратегических планов развития Банка, результатов процедур управления операционным риском, результатов оценки эффективности функционирования системы управления операционным риском, проведенной уполномоченным подразделением и других контрольных мероприятий.

8.4. В случае изменения законодательных и иных нормативных актов Российской Федерации настоящий Регламент, а также изменения и дополнения к нему, применяются в части, не противоречащей вновь принятым законодательным и иным нормативным актам.

8.5. Ответственным за пересмотр настоящего Регламента, за рассмотрение предложений работников Банка по его изменению, актуализации является Менеджер ИТ-сервиса.