

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

1. Требования к Исполнителю.

Для целей исполнения Договора к Исполнителю устанавливаются следующие требования:

- 1.1. Исполнитель должен иметь лицензию ФСБ России, включающую следующие виды работ и услуг в соответствии с Положением о лицензировании деятельности по разработке, производству, распространению шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, выполнению работ, оказанию услуг в области шифрования информации, техническому обслуживанию шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств (за исключением случая, если техническое обслуживание шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, осуществляется для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя), утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 16 апреля 2012 г. № 313:
- монтаж, установка (инсталляция), наладка защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств информационных систем;
 - ремонт шифровальных (криптографических) средств;
 - работы по обслуживанию шифровальных (криптографических) средств, предусмотренные технической и эксплуатационной документацией на эти средства (за исключением случая, если указанные работы проводятся для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя);
 - передача шифровальных (криптографических) средств, за исключением шифровальных (криптографических) средств защиты фискальных данных, разработанных для применения в составе контрольно-кассовой техники, сертифицированных Федеральной службой безопасности Российской Федерации, и шифровальных (криптографических) средств, разработанных для применения в составе технологии, реализуемой промежуточными элементами интеллектуальной системы учета электрической энергии (мощности) и приборами учета электрической энергии, сертифицированных Федеральной службой безопасности Российской Федерации.
- 1.2. Исполнитель должен иметь лицензию ФСТЭК России на осуществление деятельности по технической защите конфиденциальной информации, включающая следующие виды работ и услуг в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 03 февраля 2012 г. N 79 «О лицензировании деятельности по технической защите конфиденциальной информации»:
- услуги по установке, монтажу, наладке, испытаниям, ремонту средств защиты информации (технических средств защиты информации, защищенных технических средств обработки информации, технических

средств контроля эффективности мер защиты информации, программных (программно-технических) средств защиты информации, защищенных программных (программно-технических) средств обработки информации, программных (программно-технических) средств контроля эффективности защиты информации).

1.3. Для оперативного восстановления программно-аппаратных комплексов Vipnet Coordinator Исполнитель обязан располагать не менее чем тремя инженерными бригадами, оснащенными служебным автотранспортом, для организации одновременного выезда в ЛПУ Тамбовской области для замены оборудования и проведения локальной диагностики, в случае одновременного возникновения нескольких аварийных ситуаций.

1.4. Исполнитель должен иметь опыт работы не менее двух лет по обслуживанию региональных сетей Минздрава (ЗСПД по технологии Vipnet).

Исполнитель должен иметь опыт работы не менее 2-х лет по взаимодействию региональной ЗСПД Минздрава с Федеральной сетью Vipnet, понимание и опыт организации связности с Федеральными сервисами ЕГИСЗ.

2. Требования к оказанию Услуг по ремонту и обслуживанию СКЗИ на объектах клиентов юридических лиц и государственных клиентов Заказчика.

«Исполнитель» гарантирует качественное оказание Услуг.

№	Наименование услуги	Содержание услуги, описание действий Исполнителя при оказании услуги	Результат оказания услуги	Предельный срок исполнения
1	Настройка Программного комплекса VipNet Client для рабочих станций	Инсталляция и изменение конфигураций программного обеспечения Программного комплекса VipNet Client для рабочих станций Исполнителем на АРМ клиента Заказчика.	Создание и восстановление защищенного соединения на объектах клиентов юридических лиц и государственных клиентов Заказчика от несанкционированного доступа по указанному в Заявке адресу	1 день.
2	Настройка ПАК VipNet Coordinator HW 100, HW 1000	Изменение конфигураций программного обеспечения ПАК VipNet Coordinator HW Исполнителем.	Создание и восстановление защищенного соединения на объектах клиентов юридических лиц и государственных клиентов Заказчика от несанкционированного доступа по указанному в Заявке адресу	1 день.

3	Установка ПАК ViPNet Coordinator HW 100, HW 1000	Получение ПАК ViPNet Coordinator HW из подменного фонда Заказчика, доставка и монтаж ПАК ViPNet Coordinator HW по адресу оказания Услуги, указанному в Заявке, демонтаж и возврат неисправных ПАК ViPNet Coordinator HW по адресу Заказчику, указанному в п.2.4.5. Договора.	Создание и восстановление защищенного соединения на объектах клиентов юридических лиц и государственных клиентов Заказчика от несанкционированного доступа по указанному в Заявке адресу	1 день.
4	Выявление причин неисправности ViPNet Coordinator HW 100, HW 1000	Практические действия Исполнителя, направленные на определение причины нарушения в работе ПАК ViPNet Coordinator HW	Определение причин неисправностей, вызвавших нарушения в работе ПАК ViPNet Coordinator HW по указанному в Заявке адресу	2 дня.
5	Техническая поддержка защищённой сети	Мониторинг и поддержание защищённой сети регионального сегмента ЕГИСЗ в работоспособном состоянии, обновление справочников и ключевой информации, изменение конфигурации и правил доступа по заявкам пользователей. Детализация состава услуг указана в разделе 3. Технического задания	Работоспособная защищённая сеть	-
6	Услуга по извлечению и уничтожению дисков	Извлечение и уничтожение дисков ПАК ViPNet Coordinator HW 100, HW 1000	Извлечение и уничтожение дисков ПАК ViPNet Coordinator HW 100, HW 1000	1 день
7	Доставка ПАК ViPNet	Доставка ПАК ViPNet Coordinator HW 100,	Доставка ПАК ViPNet Coordinator HW 100,	3 дня

	Coordinator HW 100, HW 1000	HW 1000 Тамбов- Москва-Тамбов	HW 1000 Тамбов- Москв-Тамбов	
--	--------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--

3. Детализация состава услуг по Технической поддержке защищённой сети (пункт 32. Раздела 1. Технического задания).

3.1, Состав услуги

№	Перечень услуг
	Услуги по обеспечению работоспособности защищенной сети
1.	Обеспечение функционирования защищенной сети
2.	Решение возникающих инцидентов.
3.	Осуществление мониторинга доступности защищенной сети для своевременного предотвращения и решения инцидентов.
	Услуги по конфигурированию защищенной сети
4.	Изменение списка туннелируемых узлов и протоколов (портов) по запросу Заказчика
5.	Изменение настроек IP маршрутизации защищенной сети
	Консультационные услуги по защищенной сети
6.	Консультирование Заказчика по вопросам функционирования защищенной сети

3.2. Количественные показатели услуги

№ п/п	Условие/ограничение	Единица измерения	Параметр
1	Доступность защищенной сети (совокупный показатель по всем объектам предоставления услуги)	%/месяц	Не менее 98%

3.3. Регламент оказания услуги

3.3.1. Порядок предоставления услуг

Обращения, связанные с недоступностью ЗСПД или консультациями по ее функционированию, в службу технической поддержки Оператора ЗСПД - называются сервисными запросами.

Сервисные запросы принимаются по телефонам _____ и электронной почте _____ круглосуточно.

При невозможности решения запросов, зависящих от Заказчика, эскалация на Заказчика производится по следующим телефонам _____ и электронной почте _____ круглосуточно.

Исполнитель имеет право вносить изменения и уточнения в регламент взаимодействия, письменно уведомив об этом Заказчика не менее чем за 5 (пять) рабочих дней.

Все сервисные запросы на оказание услуг технической поддержки регистрируются в базе данных системы учета сервисных запросов, далее по тексту СУЗ.

Для установления степени важности обработки сервисных запросов каждому запросу присваивается приоритет.

Описание приоритетов

Влияние сервисного запроса на работу ЗСПД	Приоритет
Аварийная внештатная ситуация, связанная с полной потерей доступности сервисов ЗСПД на всех или одном объекте, в том числе пропадание сетевой связности между узлами ЗСПД	1
Неисправность, частичная потеря работоспособности оборудования ЗСПД. Возникновение предаварийной ситуации, выявление нестабильной работы оборудования ЗСПД.	2
Невозможность выполнения вспомогательных функций ЗСПД, проблема оказывает минимальное влияние на выполнение основных функций ЗСПД.	3
Запрос на изменение конфигурации ЗСПД. Консультация.	4

Приоритет сервисного запроса определяется представителем Исполнителя. Пользователь, подавший сервисный запрос, далее по тексту Инициатор.

В случае установки приоритета сервисного запроса 1 или 2, инженер 1-ой линии СУЗ Оператора ЗСПД может потребовать дополнительное подтверждение соответствия реальной ситуации формальному описанию, приведенному в таблице, а также запроса дополнительной информации.

В случае успешного решения сервисного запроса инженер 1-ой линии СУЗа Оператора сети доступа к ЗСПД связывается с Инициатором и запрашивает подтверждение на его закрытие. Заказчик обязан проверить решение запроса и сообщить результат решения Исполнителю, в случае неполучения подтверждения решения от Инициатора/Заказчика в течение 3 (трех) рабочих дней с даты его направления запрос (инцидент) считается решенным и подлежит закрытию.

Независимо от срочности и критичности, следующим группам запросов устанавливается Приоритет 4:

- запросы, связанные с изменениями конфигурации ЗСПД – списка туннелируемых ресурсов и IP-маршрутизации;
- консультации по вопросам функционирования ЗСПД.

3.3.2. Время Реагирования

Время Реагирования определяется как временной интервал с момента регистрации обращения Инициатора в системе СУЗ Оператора ЗСПД, до момента, когда специалист Оператора сообщит о решении запроса его Инициатору.

3.3.3. Время Восстановления

Время Восстановления определяется как временной интервал, необходимый специалистам Исполнителя для временного восстановления критичного (основного) функционала ЗСПД. В случаях, когда для восстановления возникает необходимость в доступе специалистов Исполнителя на объекты Заказчика, время восстановления не включает в себя время согласования Заказчиком пропусков для допуска.

3.3.4. Время Решения

Время Решения определяется как временной интервал, необходимый специалистам Оператора ЗСПД для предоставления окончательного решения проблемы. В случаях, когда для решения сервисного запроса возникает необходимость в доступе специалистов Исполнителя на объекты Заказчика, время решения не включает в себя время согласования Заказчиком пропусков для допуска.

3.3.5. Временные интервалы

Параметр	Приоритет			
	1	2	3	4
Прием запросов	365 дней в году, 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая выходные и праздничные дни			
Режим обслуживания	В рабочие дни, в рабочие часы, с 08-00 до 20-00 по московскому времени			
Время реагирования	30 минут	30 минут	30 минут	30 минут
Время восстановления	5 рабочих часов	8 рабочих часов	12 рабочих часов	24 рабочих часа
Время решения	Не применимо	10 дней	15 дней	По согласованию с Заказчиком

3.3.6. Плановые регламентные и неотложные ремонтные мероприятия по поддержанию бесперебойного ЗСПД.

О проведении работ и/или возникновении проблем на стороне Заказчика, которые приведут или могут повлечь сбой в оказании услуг Исполнителем, или обращение персонала Заказчика в связи с невозможностью им воспользоваться услугами Исполнителя, Заказчик обязан не менее чем за 2 (два) рабочих часа сообщить о таких ситуациях Исполнителю и оповестить свой (заказчика) персонал.

3.3.7. Порядок взаимодействия Сторон при проведении плановых регламентных мероприятий, проводимых Исполнителем

Плановое регламентное обслуживание оборудования и ПО, не связанное с риском возникновения перерыва функционирования ИС или сервиса, проводится Исполнителем в любое время по усмотрению Исполнителя без уведомления Заказчика.

В случае вероятности риска возникновения перерыва функционирования ИС или сервиса при проведении плановых регламентных мероприятий, Исполнитель электронной почтой уведомляет об этом Заказчика не позднее, чем за 8 часов до начала проведения плановых регламентных мероприятий.

В уведомлении должно быть указано:

- время, дата и продолжительность проведения плановых регламентных мероприятий;
- предполагаемая продолжительность недоступности Услуги или ее составляющих;
- контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых мероприятиях.

3.3.8. Порядок взаимодействия сторон при возникновении аварийных ситуаций и проведении неотложных ремонтных мероприятий

При возникновении аварийных нештатных ситуаций в работе ЗСПД, вызывающих полную потерю доступности, стороны обязуются незамедлительно уведомлять конкретных лиц или группы персонала Исполнителя и/или Заказчика, если устранение неисправности находится в зоне его ответственности, всеми доступными способами оповещения, прежде всего, путем оповещения по телефону.

Стороны обязуются уведомлять друг друга о проведении неотложных ремонтных мероприятиях, находящихся в зоне их ответственности, не позднее, чем за 2 часа до начала проведения неотложных ремонтных мероприятий.

В уведомлении должно быть указано:

- время, дата и продолжительность проведения неотложных ремонтных мероприятий;
- предполагаемая продолжительность недоступности всей/части ЗСПД;
- контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых мероприятиях.

При нахождении причины инцидента полностью или частично в зоне влияния Заказчика время решения инцидента приостанавливается, а Заказчик обязан оказать все возможное содействие Исполнителю для решения инцидента.

Переписка по поступившей заявке по электронной почте, должна осуществляться Сторонами в режиме ответных писем для возможности отслеживания истории переписки, при этом в теме письма должен быть указан регистрационный номер заявки.

4. Место оказания услуг: Тамбовская область. Конкретный адрес площадки оказания Услуги указывается в Заявке.