

Техническое задание

1. Состав и объём оказываемых услуг

1.1. Техническое обслуживание и системное сопровождение включают в себя:

1.1.1. Устранение сбоев в работе Оборудования или ПО.

1.1.2. Восстановление работоспособности Оборудования и ПО в случаях: аварий электропитания, аппаратно-программных сбоев, действия вирусов, некорректных действий пользователей.

1.1.3. Замена дефектных деталей, блоков, узлов, модулей Оборудования, ПО с последующей настройкой (дистрибутивы общесистемного, прикладного и специального программного обеспечения предоставляются Заказчиком).

1.1.4. Замена ресурсных деталей, блоков, узлов, модулей Оборудования по наработке в соответствии с нормативами, установленными производителями Оборудования, а также с учётом условий его эксплуатации.

1.2. Плановые (периодические) профилактические работы на Оборудовании выполняются в соответствии с эксплуатационной документацией, технологическими процедурами, установленными производителем для данного Оборудования, условиями эксплуатации

1.3. Системное сопровождение, в том числе установка и настройка нового ПО или смена версии установленного ПО (дистрибутивы ПО предоставляются Заказчиком), контроль, актуализация, оптимизация функционирования процессов в информационно-технических системах, настройка параметров или изменение рабочих конфигураций Оборудования или систем, тематическая и консультационная поддержка осуществляются в соответствии с текущими потребностями Заказчика (Заказчик при заключении Контракта не может определить необходимый объём работ).

1.4. Состав услуг по проведению аудита информационной безопасности включает следующий объём работ:

1.4.1. Определение области действия системы управления информационной безопасностью

1.4.2. Определение основных требований к управлению информационной безопасностью

1.4.3. Проведение технического аудита информационной безопасности

1.4.4. Определение порядка оценки рисков информационной безопасности

1.4.5. Определение актуальных угроз информационной безопасности и выявление рисков

1.4.6. Определение технических средств и систем, предполагаемых к использованию в информационной системе и условий их расположения

1.4.7. Определение режимов обработки информации в целом и в отдельных компонентах, применяемых общесистемных и прикладных программных средств, составление топологической схемы информационной системы

1.4.8. Определение режимов обработки конфиденциальной информации

1.4.9. Составление реестра информационных активов

1.4.10. Проведение тестирования на проникновение

1.4.11. Проведение оценки рисков информационной безопасности

1.5. Проведение оценки технического состояния Оборудования выполняется для обеспечения своевременного обновления морально устаревшей и изношенной техники, а также для обеспечения Заказчика надлежащим образом оформленных документов-оснований для вывода техники из эксплуатации. В состав работ входит:

1.5.1. Описание технического состояния Оборудования, с перечнем неисправностей, включая необратимые.

1.5.2. Определение уровня износа Оборудования и его составных частей.

1.5.3. Оценка целесообразности дальнейшей эксплуатации.

1.5.4. Оценка целесообразности ремонта.

1.5.5. Работы по проведению оценки технического состояния при списании производятся с предоставлением ведомости дефектов Оборудования, подлежащего списанию

1.6. Техническая оценка парка Оборудования Заказчика выполняется в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты заключения Контракта для определения и актуализации сведений о составе и

состоянии Оборудования и программного обеспечения, условий его эксплуатации. В состав работ входит:

1.6.1. Создание и актуализация инвентарной базы Оборудования.

1.6.2. Первичный осмотр Оборудования и оценка условий его эксплуатации.

1.6.3. Предоставление Заказчику данных по результатам технической оценки парка Оборудования.

1.7. Организация работы Исполнителя на объекте Заказчика включает в себя:

1.7.1. Приём и регистрацию всех обращений Заказчика по вопросам, связанным с эксплуатацией Оборудования, а также регистрацию событий, связанных с исполнением заявок на обслуживание Оборудования по указанным обращениям Заказчика. Исполнитель должен обеспечить время реакции не более 30-ти (тридцати) минут с момента поступления обращения.

1.7.2. Выполнение текущих заданий по техническому обслуживанию, системному сопровождению и ремонту Оборудования.

1.7.3. Контроль выполнения работ по разрешению проблем (инцидентов) в соответствии с условиями, указанными в настоящем техническом задании.

1.7.4. Предоставление Заказчику информации о статусах инцидентов.

1.7.5. Консультации Заказчика по вопросам эксплуатации Оборудования.

1.7.6. Обслуживание системы видеонаблюдения

1.7.7. Обслуживание виртуальной АТС

1.7.8. Предоставление услуг по информационной безопасности

2. Описание услуг

2.1. Все услуги по техническому обслуживанию производятся по адресу Заказчика. **Удаленные подключения к рабочим станциям и серверам запрещены!**

2.2. Техническое обслуживание, активного и пассивного сетевого оборудования, локальной сети и сети интернет.

2.2.1. Техническое обслуживание производится в соответствии с планом-графиком (Таблица №1) и на основании регламента периодичности выполнения и включает в себя следующее:

2.2.2. Разграничение прав доступа и контроль за ними.

2.2.3. Требования к квалификации специалистов: наличие опыта настройки и администрирования ПАК «Программно-аппаратный комплекс ViPNet Coordinator HW 1000 Q7

2.3. Техническое обслуживание серверного оборудования.

2.3.1. Техническое обслуживание производится в соответствии с планом-графиком (Таблица №1) и на основании регламента периодичности выполнения работ и включает в себя следующее:

2.3.1.1. внешний осмотр серверного оборудования на наличие механических загрязнений;

2.3.1.2. очистка внутренностей серверного оборудования от посторонних предметов и загрязнений;

2.3.1.3. обслуживание системы охлаждения сервера, осмотр компонентов на предмет наличия механических, термических, или электрических повреждений, удаление пыли на деталях и компонентах;

2.3.1.4. замена неисправных узлов при необходимости. Восстановление работоспособности, при необходимости ремонт, в случае отказа работы оборудования, на основании заявки;

2.3.1.5. выполнение работ по проведению оценки технического состояния при списании с предоставлением ведомости дефектов Оборудования, подлежащего списанию.

2.3.1.6. Требования к квалификации специалистов: Знание MS Hyper-V, VMware ESXi, MS SQL SERVER 2012/2014, информационной безопасности предприятия, ПАК «Программно-аппаратный комплекс ViPNet Coordinator HW 1000 Q7

2.4. Техническое обслуживание, рабочих станций, моноблоков, мобильных компьютеров и мониторов.

2.4.1. Техническое обслуживание производится в соответствии с планом-графиком (Таблица №1) и на основании регламента периодичности выполнения работ и включает в себя следующее:

2.4.2. внешний осмотр системного блока на наличие механических загрязнений;

2.4.3. удаление пыли из корпуса системного блока и монитора;

2.4.4. очистка внутренности системного блока от посторонних предметов и загрязнений;

2.4.5. обслуживание системы охлаждения, замена термопасты системного блока, смазка активной системы охлаждения системного блока при необходимости;

2.4.6. осмотр компонентов системного блока на предмет наличия механических, термических, или электрических повреждений, удаление пыли на деталях и компонентах, очистка линз оптических приводов, проверка разъемов;

2.4.7. проверка целостности входных цепей блока питания, контроль наличия и качества всех питающих и управляющих напряжений на выходах блока питания, контроль работы системной платы посредством индикатора POST-кодов и звуковых сигналов, проверка прохождения управляющих и тактовых сигналов через элементы системной логики материнской платы, проверка напряжения питания основных элементов на материнской плате;

2.4.8. проверка целостности предохранителей блока питания, проверка исправности элементов входных цепей блока питания;

2.4.9. тестирование всех узлов и элементов системного блока;

2.4.10. внешний осмотр системы вывода информации на наличие термических и механических повреждений;

2.4.1. Требования к квалификации специалистов: наличие опыта настройки и администрирования программного обеспечения и приложений, указанных в Таблице №2.

2.4.2. Настройка, администрирование, генерация запросов и работа с технической документацией средств защиты информации и средств криптографической защиты информации, в том числе отслеживание и продление срока действия сертификатов этих средств (Таблица №2).

2.5. Техническое обслуживание, источников бесперебойного питания.

2.5.1. Техническое обслуживание производится в соответствии с планом-графиком, разрабатываемым Исполнителем и на основании регламента периодичности выполнения работ и включает в себя следующее:

2.5.2. Диагностика блока бесперебойного питания. Тестирование. Обслуживание системы охлаждения (при её наличии). Проверка разъемов.

2.6. Техническое обслуживание мобильных АРМ.

2.6.1. Техническое обслуживание производится в соответствии с планом-графиком (Таблица №1) и на основании регламента периодичности выполнения работ и включает в себя следующее:

2.6.2. Внешний осмотр корпуса на наличие механических загрязнений. Удаление пыли из корпуса ноутбука. Очистка внутренности от посторонних предметов и загрязнений. Обслуживание системы охлаждения, смазка активной системы охлаждения.

2.6.3. Проверка исправности элементов входных цепей блока питания.

2.7. Системное сопровождение Оборудования.

2.7.1. Обеспечение бесперебойной работы серверов и сети в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

2.7.2. На основании заявки Заказчика производится:

2.7.2.1. установка и переустановка программного обеспечения серверов, рабочих станций, моноблоков, ноутбуков.

2.7.2.2. Системное сопровождение, установка и настройка:

- windows server 2012
- windows 10
- ОС Linux Astra
- Системы защиты KSC, KES. ViPNet Client 4, ViPNet Coordinator HW 1000, XSpider

7.8.25

- Системы взаимодействия с гос. структурами Электронный бюджет, АИС
- Бухгалтерские программы 1С Автотранспорт
- настройка сайта
- Модули СКУ

2.7.2.3. Настройка резервного копирования и восстановление данных после сбоя.

2.7.2.4. Разграничение прав доступа, сопровождение почтового сервера.

2.7.2.5. Настройка: активного сетевого оборудования. Настройка факсов, копиров.

Настройка локальных и сетевых принтеров. Настройка локальных и сетевых сканеров.

2.8. Системное сопровождение ЛВС

2.8.1. в Мониторинг всех элементов входящих в состав ЛВС, АПК, СПО и специализированного оборудования при помощи системы мониторинга Заказчика (в т.ч. поддержка ее в актуальном состоянии). По согласованию с Заказчиком допускается использование дополнительных систем мониторинга Исполнителя. Качественно выполняемый мониторинг обеспечивает:

- стабильное функционирование объектов технического обслуживания,

- распределение нагрузки на оборудование, входящее в состав ЛВС,
 - предупреждение и устранение ошибок в функционировании СПО и АПК;
- 2.8.2** Ведение плана виртуальной локальной компьютерной сети (*далее по тексту VLAN*);
- 2.8.3.** Организация хранения электронных журналов оборудования ЛВС (предоставление выгрузок этих журналов по запросу);
- 2.8.4.** Контроль настроек телекоммуникационного оборудования (конфигурационные файлы, параметры сетевых интерфейсов, IP-адресация и т.п.), поддержание настроек в актуальном состоянии, хранение архивных версий конфигурационных файлов не менее 3-х месяцев на мощностях Заказчика
- 2.8.5.** Проведение общих профилактических мероприятий:
- защита оборудования от механических повреждений;
 - обновление программного обеспечения и конфигурационных файлов на телекоммуникационном и электропитающем оборудовании Заказчика;
 - настройка портов коммутаторов и VLAN по запросу Заказчика;
 - настройка коммутаторов для подключения оборудования в ЛВС.
- 2.9.** МФУ, принтеры, сканеры, копировально-множительные аппараты:
- 2.9.1.** Ввод в эксплуатацию принтеров, МФУ, КМТ: коммутация, диагностика, настройка параметров, тестирование и размещение на рабочем месте пользователя.
- 2.9.2** Установка и настройка ПО специализированных сетевых устройств (сетевые принтеры, принт-серверы, сканеры).
- 2.9.3** Технологический прогон нового (восстановленного) оборудования: диагностика, настройка параметров, тестирование в составе АРМ.
- 2.9.4** Проверка работоспособности нового (восстановленного) оборудования в составе ЛВС, тестирование в составе ЛВС, размещение на рабочем месте пользователя.
- 2.10** Контроль за генерацией и сроками использования электронно цифровой подписи на каждого сотрудника (ЭЦП)
- 2.11** Ведению журнала событий ЭЦП
- 2.12** Консультирование при генерации ЭЦП
- 2.13** Установка и настройка ЭЦП

3 Характеристики процессов технического обслуживания

3.1. Характеристики процессов технического обслуживания и значение приоритета инцидента в зависимости от степени его влияния на функционирование Оборудования приведены в Таблице № 3.

№	Наименование	Периодичность работ
	Службы корневой инфраструктуры	
1	Анализ журнала системных событий	1 раз в день
2	Анализ журнала событий безопасности	1 раз в день
3	Просмотр и установка обновлений служб от производителя	1 раз в месяц
4	Проверка работоспособности прикладного ПО	1 раз в 3 месяца
5	Проверка состояния DHCP сервера	1 раз в неделю
6	Проверка состояния WINS сервера	1 раз в неделю
7	Анализ журнала событий связанных с Active Directory, репликации каталога, состояния базы данных AD и т.д. Выполнения указаний журнала по устранению проблем с регистрацией в журнале повседневной деятельности	1 раз в неделю
8	Проверка топологии репликации ACTIVE DIRECTORY	1 раз в неделю

9	Проверка состояния глобального каталога	1 раз в неделю
10	Проверка политики учетных записей	1 раз в неделю
11	Проверка службы Public Key Infrastructure (RKI)	1 раз в неделю
12	Проверка сервисных и административных учетных записей	1 раз в неделю
13	Проверка журнала событий DNS	1 раз в неделю
	Почтовая система	
14	Анализ журнала системных событий	1 раз в день
15	Анализ журнала событий безопасности	1 раз в день
16	Проверка работы резервного копирования	1 раз в неделю
17	Просмотр и установка обновлений системы	1 раз в месяц
18	Проверка работоспособности прикладного ПО	1 раз в 3 месяца
19	Просмотр и установка обновлений прикладного ПО	1 раз в 3 месяца
	Документооборот	
20	Анализ журнала системных событий	1 раз в день
21	Анализ журнала событий безопасности	1 раз в день
22	Анализ наличия и установка обновлений системы	1 раз в месяц
23	Проверка работоспособности прикладного ПО	1 раз в 3 месяца
24	Анализ наличия и установка обновлений прикладного ПО	1 раз в 3 месяца
	Сервер защиты	
25	Анализ журнала системных событий	1 раз в день
26	Анализ журнала событий безопасности	1 раз в день
27	Анализ наличия и установка обновлений системы	1 раз в месяц
28	Проверка работоспособности прикладного ПО	1 раз в 3 месяца
29	Анализ наличия и установка обновлений прикладного ПО	1 раз в 3 месяца
	Сервер баз данных	
30	Анализ наличия журнала событий и системы мониторинга	1 раз в неделю
31	Анализ наличия и установка обновлений системы	1 раз в месяц
32	Проверка работоспособности прикладного ПО	1 раз в 3 месяца
33	Анализ наличия и установка обновлений прикладного ПО	1 раз в 3 месяца
	Файловый сервер	
34	Анализ журнала событий и системы мониторинга	1 раз в неделю
35	Анализ наличия и установка обновлений системы	1 раз в месяц
36	Проверка работоспособности прикладного ПО	1 раз в 3 месяца
37	Анализ и установка обновлений прикладного ПО	1 раз в 3 месяца
38	Анализ журнала событий службы репликации файлов (FRS)	1 раз в неделю
39	Управление теневым копированием тома	1 раз в неделю
40	Управление распределенной файловой системой DFS	1 раз в неделю
41	Управление квотами	1 раз в неделю

42	Проверка целостности данных на диске	1 раз в неделю
43	Дефрагментация дисков	1 раз в неделю
44	Анализ журнала доступа к файлам	1 раз в неделю
45	Удаление временных файлов	1 раз в неделю
46	Проверка параметров безопасности	1 раз в неделю
	Источник бесперебойного питания и батарейные блоки	
47	Профилактическое обслуживание аппаратной части: очистка от пыли, проверка соединительных разъёмов интерфейсов, батарей и блоков питания	1 раз в 3 месяца
48	Анализ журнала событий и системы мониторинга, диагностика оборудования, выдача рекомендаций по замене аппаратного обеспечения	1 раз в месяц
49	Просмотр и установка обновлений микропрограмм аппаратного обеспечения	1 раз в 6 месяцев
	Маршрутизаторы	
50	Анализ журнала событий и системы мониторинга	1 раз в неделю
51	Плановая диагностика Активного сетевого оборудования с выдачей рекомендаций по его эксплуатации и устранение возможных выявленных диагностикой проблем до повышения их критичности	1 раз в 2 месяца
52	Подготовка предложений по оптимизации трафика и повышению надежности ЛВС	1 раз в 2 месяца
53	Профилактическое обслуживание аппаратной части: блоков вентиляторов с очисткой от загрязнений, очистка системы в целом от загрязнений, очистка внешних накопителей данных	1 раз в 3 месяца
54	Ведение паспорта конфигурации ЛВС, архивирование конфигураций Активного сетевого оборудования	1 раз в 3 месяца
55	Поиск и установка обновлений микропрограммного обеспечения	1 раз в 3 месяца
56	Управление инвентаризацией	1 раз в месяц
	Коммутаторы	
57	Анализ журнала системных событий	1 раз в день
58	Анализ журнала событий безопасности	1 раз в день
59	Плановая диагностика Активного сетевого оборудования с выдачей рекомендаций по его эксплуатации и устранение возможных выявленных диагностикой проблем до повышения их критичности	1 раз в 2 месяца
60	Подготовка предложений по оптимизации трафика и повышению надежности ЛВС	1 раз в 2 месяца
61	Профилактическое обслуживание аппаратной части: блоков вентиляторов с очисткой от загрязнений, очистка системы в целом от загрязнений, очистка внешних накопителей данных	1 раз в 3 месяца
62	Ведение паспорта конфигурации ЛВС, архивирование конфигураций Активного сетевого оборудования	1 раз в 3 месяца
63	Поиск и установка обновлений микропрограммного обеспечения	1 раз в 3 месяца
64	Управление инвентаризацией	1 раз в месяц

	Межсетевые экраны	
65	Анализ журнала системных событий	1 раз в день
66	Анализ журнала событий безопасности	1 раз в день
67	Плановая диагностика Активного сетевого оборудования с выдачей рекомендаций по его эксплуатации и устранение возможных выявленных диагностикой проблем до повышения их критичности	1 раз в 2 месяца
68	Просмотр и обновление политики безопасности	1 раз в месяц
69	Подготовка предложений по оптимизации трафика и повышению надежности ЛВС	1 раз в 2 месяца
70	Профилактическое обслуживание аппаратной части: блоков вентиляторов с очисткой от загрязнений, очистка системы в целом от загрязнений, очистка внешних накопителей данных	1 раз в 3 месяца
71	Ведение паспорта конфигурации ЛВС, архивирование конфигураций Активного сетевого оборудования	1 раз в 3 месяца
72	Поиск и установка обновлений микропрограммного обеспечения	1 раз в 3 месяца
	Системы предотвращения вторжений	
74	Анализ журнала системных событий	1 раз в день
75	Анализ журнала событий безопасности	1 раз в день
76	Плановая диагностика Активного сетевого оборудования с выдачей рекомендаций по его эксплуатации и устранение возможных выявленных диагностикой проблем до повышения их критичности	1 раз в 2 месяца
77	Ведение паспорта конфигурации ЛВС, архивирование конфигураций Активного сетевого оборудования	1 раз в 3 месяца
78	Поиск и установка обновлений микропрограммного обеспечения	1 раз в 3 месяца
79	Анализ и обновление политики безопасности	1 раз в месяц
80	Поиск и установка сигнатур уязвимостей	1 раз в месяц
	Рабочая станция, ноутбук	
81	Профилактическое обслуживание	1 раз в 3 месяца
82	Плановая диагностика	1 раз в 3 месяца
83	Управление инвентаризацией	1 раз в месяц
84	Контроль за обновлениями программного обеспечения и единообразия применяемого программного обеспечения на всех элементах информационных систем	1 раз в неделю
85	Тестирование всех узлов и элементов системного блока	1 раз в месяц
86	Установка и переустановка программного обеспечения серверов, рабочих станций, моноблоков, ноутбуков	По мере необходимости
87	Контроль за соблюдением разграничения прав доступа	1 раз в месяц
88	Проверка и тестирование средств защиты информации	1 раз в неделю

Настройка и администрирование программного обеспечения и приложений

Наименование ПО/приложения	Наименование СЗИ/СКЗИ
ОС Windows 7,10, ОС Windows Server 2012, Astra Linux	Kaspersky Endpoint Security 11
офисный пакет Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint, Outlook), Мой Офис, Р7-офис	-
SMART-ROUTE	«Средство криптографической защиты информации «КриптоПро CSP (версия 4.0)»
Реестр государственных услуг(функций)	ViPNet Client
АИС Росздравнадзора	«Средство криптографической защиты информации «КриптоПро CSP (версия 4.0)»
Единая система идентификации и аутентификации (ЕИС)	Программа квалифицированной электронной подписи Jinn-Client
АРМ ЕС ОГ (ЛАРМ ЕС ОГ)	ПАК «Программно-аппаратный комплекс ViPNet Coordinator HW 100 В
АРМ ОДП	ПАК «Программно-аппаратный комплекс ViPNet Coordinator HW 100 В
ЕИС в сфере закупок	ЭЦП (Сертификаты закрытого ключа)
ГИИС "Электронный бюджет"	Программа квалифицированной электронной подписи Jinn-Client
ГИС ГМП	ЭЦП (Сертификаты закрытого ключа)
Сбербанк АСТ, РСТ «РАД»	ЭЦП (Сертификаты закрытого ключа)
ЕАТ Березка	ЭЦП (Сертификаты закрытого ключа)
Браузеры: , Яндекс.Браузер, Хромиум Гост	ViPNet Client

Характеристики процессов технического обслуживания

Характеристики процессов технического обслуживания	Приоритет инцидента	режим
Режим приема и регистрации заявок	-	Круглосуточно
Режим технического обслуживания	-	С 08:00 до 17:00
Время реакции на обращение (часов)	-	1
Количество вызовов		Неограниченное число раз в рабочее время

Перечень обслуживаемого оборудования

Наименование	Количество, шт.
Рабочая станция/ Компьютер в комплекте	28
Ноутбук/ мобильный компьютер	8
Серверное оборудование	3
МФУ, принтеры, сканеры	9
Маршрутизаторы, коммутаторы, спец.шлюзы и прочее сетевое оборудование	14
Системы видеонаблюдения	1
Айпи-телефония	1
ИБП	30