

**Описание объекта закупки
(Техническое задание)****Оказание услуг технической поддержки информационных технологий
(Сопровождение ПО серверов)**

1.Заказчик: Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Краснодарскому краю (Управление Роспотребнадзора по Краснодарскому краю).

2. Сроки оказания услуг: с 01.12.2026 по 30.11.2027г. включительно

3. Цели и задачи:**3.1. Цели оказания услуг**

Обеспечение бесперебойного функционирования программного обеспечения серверного оборудования Управления Роспотребнадзора по г. Краснодару и Краснодарскому краю.

3.2 Задачи оказания услуг

Своевременное реагирование и устранение инцидентов на серверных оборудованях (далее - Оборудования) и программном обеспечении Заказчика в соответствии с Таблицами №1 и №2.

Регламентное обслуживание программного обеспечения.

4. Место оказания услуг

Оказание услуг по сопровождению программного обеспечения Оборудования по г. Краснодару и Краснодарскому краю производятся Поставщиком (подрядчиком, исполнителем) по месту расположения Оборудования по адресам:

г. Краснодар, ул. Рашпилевская, 100; г. Краснодар, ул. Леваневского, д. 35; г. Краснодар, ул. Яна-Полуяна, 60; ст. Северская, ул. Ильская, д. 7А; г. Абинск, ул. Мира, д. 1; г. Крымск, ул. Слободская, 104 литер: Г; г. Темрюк, ул. Розы Люксембург, 21А; г. Ейск, ул. Карла Либкнехта, д. 285; ст. Куцевская, пер. Школьный, д. 55; ст. Ленинградская, ул. Крестьянская, 190; г. Тихорецк, ул. Подвойского, д. 113; ст. Новопокровская, ул. Ленина, 106; г. Лабинск, ул. Пирогова, д. 5; г. Белореченск, ул. Красная д. 27; г. Горячий ключ, ул. Пролетарская, д. 31; г. Апшеронск, ул. Ворошилова, д. 134; ст. Выселки, ул. Северная, д. 5; г. Усть-Лабинск, ул. Островского, д. 115; г. Кореновск, ул. Красная, д.146; ст. Динская, ул. Кирпичная д. 55А; г. Кропоткин, ул. Красная, д. 67; г. Новороссийск, ул. Видова, д. 170; г. Новороссийск, Сухумийское шоссе, д. 5; г. Анапа, ул. Трудящихся, д.1А; г. Туапсе, ул. Свободы, д.3-А; г. Туапсе, ул. Карла Маркса, д.2; г. Славянск-на-Кубани, ул. Дзержинского, д. 243; ст. Калининская, ул. Коваля 39 г. Геленджик, ул. Мичурина, д.16; г. Армавир, ул. Ленина, д.26; ст. Отрадная, ул. Фрунзе, д. 20 а; ст. Каневская, ул. Герцена, д.82; г. Тимашевск, ул. Коммунальная, д.3; ст. Брюховецкая, ул. Кубанская, д.132; г. Приморско- Ахтарск, ул. Пролетарская, д.75; г. Сочи, ул. Роз, 27; г. Сочи, ул. Юных Ленинцев, 23; г. Сочи, Лазаревский район, ул. Победы, д. 138; г. Сочи, Адлерский район, ул. Революции, 17.

5. ОКПД: 62.02.30.000 Услуги по технической поддержке информационных технологий

КТРУ: 62.02.30.000-00000002

КБК: 141 0909 0140390019 242

6. Объем и перечень услуг по настройке и сопровождению программного обеспечения, используемого на Оборудовании Заказчика

6.1. Объем услуг:

Аварийно-восстановительные работы:

- Диагностика и устранение неисправности аппаратно-программных средств Заказчика;
- Восстановление работоспособности системного программного обеспечения в случаях аварий электропитания, аппаратно-программных сбоев, действия вирусов, некорректных действий пользователей;
- Выявление и устранение проблем в сети, их причин и источников (асимметричная маршрутизация, проблемы сетевых интерфейсов, ТСП и UDP операции);
- Замена вышедшего из строя оборудования (сервера и сетевое оборудование) на оборудование из подменного фонда, предоставляемого Заказчиком (монтаж, демонтаж, коммутация, первичная настройка).

Объем предоставляемой услуги- при наступлении инцидента.

Обеспечение сопровождения:

Администрирование активного сетевого оборудования:

- Мониторинг сетевого оборудования;
 - Ведение таблиц сегментов сети.
- Объем предоставляемой услуги- Ежедневно в рабочие дни
- Инвентаризация сетевого оборудования;
 - Определение «узких» мест в работе инфо-телекоммуникационной структуры и выдача рекомендации по их устранению;
- Объем предоставляемой услуги- Единоразово

- Обновление перечня инвентаризованного оборудования;
- Администрирование доступа к информационным ресурсам ЛВС;
- Информационное сопровождение блоков IP-адресов и автономной системы «ЛВС-Интернет»;
- Поддержка взаимодействия с провайдерами Интернет (ISP);
- Подготовка информации об используемых IP-адресах;
- Управление учетными записями пользователей активного сетевого оборудования;
- Поддержка DNS (зон kubanrpn.ru, обратных зон IP сетей);
- Поддержка первичного DNS;
- Поддержка вторичного DNS на территории и технических средствах Поставщика (подрядчика, исполнителя);
- Консультации представителей Заказчика по вопросам функционирования DNS;
- Установка, настройка, конфигурирование сопровождение службы единого каталога на базе серверов Active Directory Windows server 2008R2/2012;
- Управление учетными записями пользователей в AD.

Объем предоставляемой услуги- По требованию, не более 1 раза в день для одного оборудования

Сопровождение системы почтового трафика:

- Установка, настройка, конфигурирование сопровождение службы электронной почты на базе комплекса;
- Установка, настройка, конфигурирование сопровождение системы фильтрации почтовых сообщений;
- Поддержание необходимого уровня защиты в рамках рекомендаций разработчика;
- Настройка и модификация правил и политик фильтрации почтовых сообщений;
- Актуализация версий базового программного обеспечения при условии приобретения Заказчиком подписки на обновление у производителя;
- Установка обновлений антивирусных и антиспамовых баз почтового сервера;
- Поддержка функционирования почтового карантина: организация и поддержание сервиса карантина; организация и поддержание сохранения нежелательной почты в карантин (настройка правил); организация и поддержание механизма доставки почты из карантина в почтовые ящики;
- Подготовка статистического отчета о принятом/отправленном почтовом трафике пользователей по протоколу SMTP (объем информации и количество сообщений);
- Консультации представителей Заказчика по вопросам, связанным с фильтрацией почтовых сообщений.

Объем предоставляемой услуги- По требованию, не более 1 раза в день для одного оборудования

Сопровождение кластера системы виртуализации:

- Установка, настройка, конфигурирование, сопровождение кластера системы виртуализации;
- Создание, настройка, удаление виртуальных машин;
- Управление ресурсами кластера виртуализации;
- Резервное копирование виртуальных машин;
- Обеспечение бесперебойной работы виртуальных машин в рамках одного кластера;
- Обновление компонентов системы виртуализации;
- Администрирование доступа к кластеру виртуализации;
- Предоставление заказчику статистического отчета о работе кластера виртуализации;
- Консультация заказчика по работе комплекса системы виртуализации.

Объем предоставляемой услуги- По требованию, не более 1 раза в день для одного оборудования

Сопровождение системы резервного копирования и восстановления данных на базе Acronis True Image Echo Enterprise Server, Veeam:

- Резервное копирование конфигурационных файлов прикладного программного обеспечения на сервер резервного копирования;
- Установка, настройка, конфигурирование сопровождение файловых ресурсов на базе кластера Windows server 2008R2. Проверка электронных журналов (лог - файлов), регистрирующих состояние прикладного программного обеспечения;
- Администрирование доступа к информационным ресурсам файлового сервера.

Объем предоставляемой услуги- По требованию, не более 1 раза в день для одного оборудования

Сопровождение подсистемы безопасного взаимодействия с сетью Интернет и защиты HTTP-трафика:

- Установка, настройка, конфигурирование сопровождение системы защиты Интернет-трафика PFsense;
- Консультация заказчика по настройке имеющейся системы защиты интернет-трафика;
- Поддержание необходимого уровня защиты Интернет-трафика в рамках рекомендаций разработчика;
- Настройка и модификация правил и политик доступа к Интернет-ресурсам;
- Подготовка статистического отчета о доступе пользователей к Интернет-ресурсам (объем трафика, посещаемые сайты) ;
- Консультации представителей Заказчика по вопросам, связанным с доступом к ресурсам Интернет;
- Актуализация и поддержка действующих wildcard сертификатов;

Объем предоставляемой услуги- По требованию, не более 1 раза в день для одного оборудования

Сопровождение сервера обновлений для приложений и операционных систем Windows (бесплатная версия), Unix, Linux:

- Конфигурирование сервера, определение перечня продуктов, подлежащих обновлению, назначение категорий обновлений, назначение времени обновления, назначение способов;

- Тестирование обновлений на тестовых рабочих станциях и серверах;

Объем предоставляемой услуги- По требованию, не более 1 раза в день для одного оборудования

Сопровождение серверного оборудования:

- Установка, настройка прикладного программного обеспечения серверов;

- Сопровождение драйверов и телекоммуникационных программ модемов.

Объем предоставляемой услуги- По требованию, не более 1 раза в день для одного оборудования

Сопровождение дополнительного системного программного обеспечения, установленного на серверах.

- Сопровождение сервера DHCP;

- Установка, настройка, поддержка, консультация Заказчика по системам видеоконференции;

- Установка, настройка, поддержка, консультация Заказчика по работе виртуальной АТС;

- Поддержка действующей системы управления запросами;

- Поддержка и развитие действующих систем по мониторингу ИТ инфраструктуры и сбору аналитических данных;

- Администрирование используемых Заказчиком СУБД;

- Обеспечение антивирусной защиты серверов, СВТ и периодическое обновление антивирусных программ и баз;

- Проведение текущих консультаций пользователей по работе системного и прикладного программного обеспечения.

Объем предоставляемой услуги- По требованию, не более 1 раза в день для одного оборудования

Сопровождение прикладного программного обеспечения и баз данных:

- Установка обновлений программного обеспечения;

- Сопровождение систем: «АПЗ», «Прививки», «Гигиеническое Заключение 2000», «Персонализированный учет заболеваемости (АРМ-2000)», «Социально-гигиенический мониторинг», «Криста» ;

- Настройка разграничения прав доступа пользователей к объектам системы ;

- Настройка представлений списков документов, таблиц просмотра, быстрого просмотра информации по объекту данных в таблице;

- Создание и настройка запросов на поиск информации (фильтров), для всех пользователей системы (в том числе и на языке SQL) ;

- Проверка сохранности, достоверности и целостности данных;

- Настройка, сопровождение системы XML- обмена;

- Проверка текущих обновлений и новых релизов «АПЗ», «Прививки», «Гигиеническое Заключение 2000», «Персонализированный учет заболеваемости (АРМ-2000)», «Социально-гигиенический мониторинг» ;

- Установка текущих обновлений и новых релизов «АС Статистика Роспотребнадзор», «АПЗ», «Прививки», «Гигиеническое Заключение 2000», «Персонализированный учет заболеваемости (АРМ-2000)», «Социально-гигиенический мониторинг», «Криста» ;

- Взаимодействие со службой сопровождения производителей ППО по вопросам эксплуатации и сопровождения «АПЗ», «Прививки», «Гигиеническое Заключение 2000», «Персонализированный учет заболеваемости (АРМ-2000)», «Социально-гигиенический мониторинг», «Криста» .

Объем предоставляемой услуги- По требованию, не более 1 раза в день для одного оборудования

Регламентные работы:

ПАК ViPNet Coordinator HW1000:

- Проверка прохождения служебных пакетов службы mftp ViPNet Coordinator;

- Проверка логов оборудования ViPNet Coordinator;

- Проверка работы всех служб ViPNet Coordinator;

- Анализ журналов аудита, фильтрации трафика и журналов регистрации сетевых пакетов ViPNet Coordinator;

- Создание резервной копии конфигурации ViPNet Coordinator.

Объем предоставляемой услуги-1 раз в квартал

Активное сетевое оборудование:

- Контроль разъемных и кабельных соединений (для коммутаторов и маршрутизаторов) ;

- Резервное копирование конфигурации оборудования.

Объем предоставляемой услуги-1 раз в квартал

Системное программное обеспечение:

- Проверка наличия обновлений;

- Установка обновлений операционных систем;

- Анализ логов ошибок системного программного обеспечения;

-Выполнение резервного копирования информации серверов согласно инструкции, предоставляемой Заказчиком.

Объем предоставляемой услуги-1 раз в квартал

Прикладное программное обеспечение и средства защиты информации:

- Проверка наличия обновлений;
- Установка обновлений программного обеспечения;
- Создание резервных копий на дисковое пространство Заказчика с последующей проверкой СУБД и Баз Данных;
- Резервное копирование информации файлового сервера на дисковое пространство Заказчика;
- Резервное копирование конфигурационных файлов прикладного программного обеспечения на сервер резервного копирования;
- Анализ состояния и функционирования средств защиты информации от несанкционированного доступа.

Объем предоставляемой услуги-1 раз в квартал.

Общесистемное программное обеспечение:

- Проверка обновления драйверов, микропрограммного обеспечения периферийного оборудования и комплектующих автоматизированных рабочих мест;
- Установка обновлений драйверов и микропрограммного обеспечения.

Объем предоставляемой услуги-1 раз в квартал

Интеграция системы приема и учета заявок:

Интеграция центра обработки вызовов или IP АТС Заказчика с центром обработки вызовов Поставщика (подрядчика, исполнителя). Для оперативной связи с Поставщиком (подрядчиком, исполнителем) по короткому номеру.

Объем предоставляемой услуги-Единоразово не позднее 30 календарных дней со дня начала оказания услуг.

6.2. Перечень Оборудования, места эксплуатации

Управление Роспотребнадзора по Краснодарскому краю (г. Краснодар)

Система хранения данных-1; Сервер*-21; Виртуальный сервер-34; Кластер-1; Маршрутизатор-2; Управляемый коммутатор-23; Не управляемый коммутатор-11; Модем-5; ПАК ViPNet Coordinator -3.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в городе-курорте Анапа
Сервер*-1; Маршрутизатор -1; Управляемый коммутатор-1.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в городе Армавире,
Успенском, Новокубанском, Отраденском районах

Сервер(11013400066)-1; Маршрутизатор-1; Управляемый коммутатор-1; ПАК ViPNet Coordinator HW1000-1.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в Выселковском, Усть-Лабинском, Кореновском, Динском районах

Сервер (11013400083)-1; Маршрутизатор-3; Управляемый коммутатор-2; Неуправляемый коммутатор-1; Модем-3; ПАК ViPNet Coordinator HW50-1.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в городе-курорте Геленджике, Туапсинском районе

Сервер*-3; Маршрутизатор-3; Управляемый коммутатор-2; Модем-1; ПАК ViPNet Coordinator HW1000-2

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в Ейском, Щербиновском, Староминском районах

Сервер-1; Маршрутизатор-1; Управляемый коммутатор-1; Модем-1; ПАК ViPNet Coordinator HW1000-1.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в Кавказском, Гулькевичском и Тбилисском районах

Сервер*-1; Маршрутизатор-1; Неуправляемый коммутатор-1.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в Куцёвском, Крыловском, Павловском, Ленинградском районах

Сервер*(11013400020)-1; Маршрутизатор-2; Модем-1 Управляемый коммутатор-1.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в Лабинском, Курганинском и Мостовском районах

Сервер*-1; Маршрутизатор-1; Неуправляемый коммутатор-1; Модем-2.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в городе Новороссийске

Сервер*-1; Маршрутизатор-1; Управляемый коммутатор-1; Неуправляемый коммутатор-1; ПАК ViPNet Coordinator HW1000-1.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в городе-курорте Сочи

Сервер*-4; Маршрутизатор -4; Управляемый коммутатор-2; ПАК ViPNet Coordinator HW1000-3.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в Северском, Абинском, Крымском, Белореченском, Апшеронском районах, г. Горячий Ключ

Сервер*-2; Маршрутизатор-5; Неуправляемый коммутатор-2; Модем-1; Управляемый коммутатор-2.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в Славянском, Красноармейском, Калининском, Темрюкском районах

Сервер*-2; Маршрутизатор-2; Неуправляемый коммутатор-1; ПАК ViPNet Coordinator HW1000-1, Управляемый коммутатор-1.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в Тимашевском, Брюховецком, Приморско-Ахтарском, Каневском районах

Сервер*-2; Маршрутизатор-4; Управляемый коммутатор-1; ПАК ViPNet Coordinator HW100-1.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в Тихорецком, Белоглинском, Новопокровском районах

Сервер*-1; Маршрутизатор-3; Управляемый коммутатор-1; ПАК ViPNet Coordinator HW1000-1.

* В состав сервера входят системный блок, монитор, клавиатура, мышь.

Указанное требование к месту оказания услуг обусловлено организационной структурой Заказчика, имеющего структурные подразделения (отделы) на территории Краснодарского края.

6.3. Перечень системного и прикладного программного обеспечения установленного на Оборудовании

№ п/п Наименование

Системное программное обеспечение

Операционные системы: CentOS 7; Ubuntu server 18; Rosa Server; CISCO IOS; FreeBSD >8.3; Кластер виртуализации proxmox; Windows 7, Windows 8, Windows 10, 2008/R2, 2012/R2; РЕД ОС

Прикладное программное обеспечение:

Системы управления базами данных: INTERBASE (BORLAND) Firebird; MS SQL; MySQL; PostgreSQL;

Информационные системы: Microsoft Active Directory (GPO, DNS, DHCP, Центр сертификации, fileshare, RDS, WSUS); Почтовый кластер (postfix/dovecot); Система инвентаризации ocs inventory; Система управления адресным пространством; PFsense; Прокси сервер squid; ATC Asterisk; БКС на базе Avaya; Система цифрового видеонаблюдения INSETRY; Резервное копирование и восстановление данных, Интернет-браузер: mozilla fire fox, yandex, Chromium-Gost, Система мониторинга ИТ-инфраструктуры на базе ПО Zabbix; Система сбора лог информации Graylog; Комплекс систем защиты на базе ПО KSC; WEB сервера apache, nginx; Системы оркестрации puppet, ansible; Veeam backup; Acronis True Image Echo Enterprise Server; Web-интерфейс, Защита эл. ключа Hasp, Комплекс автоматического оповещения и анкетирования STC-S9520, Серверная часть «Социально-гигиенический мониторинг»; Серверная часть «Администратор Смарт»; Серверная часть «Ревизор Смарт»; Серверная часть «Криста»; «KASPERSKY ENDPOINT SECURITY»

Дистрибутивы программного обеспечения предоставляются Заказчиком.

7. Порядок оказания услуг

7.1. Оформление заявки на оказание услуг по сопровождению Оборудования осуществляется при наличии потребностей у Заказчика в проведении соответствующих процедур, вызванных следующими фактами:

- Отказ аппаратного обеспечения;
- Отказ или некорректная работа программного обеспечения;
- Обновление программного обеспечения;
- Плановое обслуживание (Замена, добавление, удаление сертификатов для корректного функционирования ЭЦП), обновление или замена срочных лицензий СКЗИ и СЗИ;
- Регламентные работы.

7.2. Поставщик (подрядчик, исполнитель) собственными силами, без дополнительных затрат для Заказчика, организывает систему сбора заявок типа «Сервис-деск» для учета обращений и предоставляет доступ сотрудникам Заказчика.

Система должна обладать следующим функционалом:

- Возможность регистрации пользователей Заказчика;
- Возможность регистрации заявки через web-клиент(браузер), email;
- Оповещение о ходе выполнения заявки должны поступать на email сотруднику Заказчика (инициатору заявки) по каждому изменению в ходе работ;
- Возможность установки уровня критичности заявки сотрудником Заказчика (инициатором заявки);
- Web-клиент должен обеспечить доступ Заказчику к списку поданных заявок (в том числе выполненных), к истории изменений;
- Обеспечение доступа к системе через мобильное приложение на iOS и Android

Вся информация, обрабатываемая системой, должна быть защищена от несанкционированного доступа.

7.3. В случае невозможности доставки заявки вышеуказанным способами, сотрудник Заказчика направляет Поставщику (подрядчику, исполнителю) заявку на оказание услуг с внешними признаками неисправности на предоставленные Поставщиком (подрядчиком, исполнителем) адреса электронной почты _____, телефон технической поддержки _____. Датой и временем получения Поставщиком (подрядчиком, исполнителем) заявки на оказание услуг считается дата и время его передачи по вышеуказанным каналам связи.

7.4. При возникновении необходимости в проведении срочных работ Заказчик должен иметь возможность внести в заявку срок исполнения и приоритет.

7.5. При аварийно-восстановительных работах, по результатам проведенных работ составляется Акт (Акт-наряд) о выполнении работ, который подписывается со стороны Поставщика (подрядчика, исполнителя) – сотрудником, проводившим работы, со стороны инициатора работ – сотрудником Заказчика. В Акте (Акт-наряде) фиксируются выполненные работы и общее время выполнения работ на объекте специалистом Поставщика (подрядчика, исполнителя), а также информация о наличии/отсутствии претензий к качеству выполнения работ.

7.6. В случае если некорректное функционирование программного обеспечения не удается устранить по месту его нахождения, восстановительные работы проводятся в техническом центре Поставщика (подрядчика, исполнителя).

7.7. При принятии Оборудования с обслуживаемым программным обеспечением для проведения восстановительных работ в техническом центре Поставщика (подрядчика, исполнителя) представитель Поставщика (подрядчика, исполнителя) и сотрудник Заказчика составляют и подписывают в 2-х экземплярах акт приема-передачи Оборудования.

7.8. При выявлении некорректно работающего программного обеспечения, подлежащего восстановлению по гарантийным обязательствам или в рамках технической поддержки производителя (разработчика), Поставщик (подрядчик, исполнитель) проводит необходимые переговоры с разработчиком или Поставщиком (подрядчиком, исполнителем) программного обеспечения и организует гарантийное обслуживание. Факт проведения гарантийных работ подтверждается документом, выданным организацией, проводившей гарантийное обслуживание или техническую поддержку.

7.9. Работы могут проводиться удаленно, то есть без присутствия представителя Поставщика (подрядчика, исполнителя) на объекте Заказчика. Удаленное подключение при проведении работ должно осуществляться с применением защищенного канала связи по средствам шифрования в соответствии с ГОСТ к защищенной сети Vipnet *. Обеспечение такого подключения (приобретение лицензий, организация защищенного канала) лежит на Поставщике (подрядчике, исполнителе). Заказчик предоставляет ключевую информацию для организации такого подключения.

** не сопровождается словами "или эквивалент" для соблюдения совместимости с уже использующимся у заказчика указанным программным обеспечением и оборудованием, в соответствии со ст. 33 ч.1 п.1*

7.10. Для работ по обеспечению сопровождения и регламентных работ, проведения аварийно-восстановительных работ, Заказчик предоставляет Поставщику (подрядчику, исполнителю) все необходимые данные для доступа к Оборудованию и программному обеспечению Заказчика (учетные записи, пароли, ключи, ip адреса, порты)

8. Требования к срокам и приоритетам

Приоритетность заявок должна быть определена как при обработке одного обращения, так и при одновременной обработке нескольких обращений, зарегистрированных в системе. Обоснованием для назначения приоритета заявки должна служить степень воздействия инцидента на нормальный процесс функционирования автоматизированного рабочего места в локальной вычислительной сети или защищенной сети передачи данных (ЗСПД) Заказчика, являющихся неотъемлемыми

При одновременном возникновении нескольких инцидентов Поставщиком (подрядчиком, исполнителем) первыми должны обрабатываться наиболее критичные заявки. Порядок обработки заявок одинакового приоритета должен также определяться в соответствии с усилиями, необходимыми для разрешения инцидента (например, легко разрешаемый инцидент может быть обработан перед инцидентом, требующим большего времени для решения специалистами Поставщика (подрядчика, исполнителя)).

Таблица №1 Контрольные сроки и приоритеты инцидентов:

Приоритет заявки	Степень воздействия	Срок реакции	Срок прибытия или подключения	Срок устранения инцидента
Критический	Возникшие технические неполадки останавливают функционирование рабочих мест и препятствуют выполнению задач	не более 30 мин	В соответствии с контрольными сроками прибытия на объекты Заказчика	не более 8 часов (1 раб.д.)
Высокий	Возникшие технические неполадки	не более 1	В соответствии с	не более 24

Приоритет заявки	Степень воздействия	Срок реакции	Срок прибытия или подключения	Срок устранения инцидента
	влияют на процессы нормальной работы, но не останавливают функционирование автоматизированных рабочих мет	часа	контрольными сроками прибытия на объекты Заказчика	часов (2 раб.д.)
Стандартный	Возникшие технические неполадки не влияют на процессы нормальной работы автоматизированных рабочих мест. Потребность в изменении режимов работы компонентов СЗИ, СКЗИ, иные вопросы консультативного характера	не более 2 часов	В соответствии с контрольными сроками прибытия на объекты Заказчика	не более 36 часов (3 раб.д.)

Реакция на инциденты подразумевает принятие в работу заявки от Заказчика Поставщиком (подрядчиком, исполнителем). Работа над обращениями и консультирование должны вестись в режиме 9 x 5 (в рабочее время Заказчика 5 дней в неделю).

Организация и порядок оказания услуг по техническому сопровождению должны учитывать специфику деятельности Заказчика и не создавать неудобств его сотрудникам.

Заказчик вправе потребовать повышения приоритета в случае, если заявка приоритета уровня стандартно носит повторяющийся характер. Возможно понижение приоритета заявки с приоритетом критический до высокий в случае предоставления альтернативного решения (предоставление подменного Оборудования, подменного экземпляра программного обеспечения, предоставление альтернативного канала связи и др.).

Нарушение сроков устранения инцидентов не является нарушением, если сроки нарушены по вине Заказчика или по не зависящим от сторон причинам (действие обстоятельств непреодолимой силы (п. 10 условий контракта)

Таблица №2 Контрольные сроки прибытия на объекты Заказчика:

Удаленность объекта от г. Краснодара	Срок прибытия на объект. Уровень критический	Срок прибытия на объект. Уровень Высокий	Срок прибытия на объект. Уровень Стандартный
г. Краснодар	Не более 1 раб.ч.	Не более 2 раб.ч.	Не более 24 часов (2 раб.д.)
Расстояние до 50 км	Не более 2 раб.ч.	Не более 4 раб.ч.	
Расстояние до 100 км	Не более 3 раб.ч.	Не более 6 раб.ч.	
Расстояние до 200 км	Не более 4 раб.ч.	Не более 6 раб.ч.	
Расстояние свыше 200 км	Не более 5 раб.ч.	Не более 8 раб.ч.	

9.Требование к выполнению работ по заявкам.

При обработке обращений, которые могут быть решены дистанционно (в рамках соединения, обеспечивающего защиту передаваемых данных с шифрованием в соответствии с ГОСТ по защищенной сети Vipnet *). Поставщик (подрядчик, исполнитель) информирует сотрудника Заказчика направившего обращения о необходимости произвести удаленное подключение. В согласованный и указанный в заявке период времени выполнения работ сотрудника Заказчика направившего обращения предоставляет удаленный доступ Поставщику (подрядчику, исполнителю). Согласование предоставления удаленного доступа обеспечивает уполномоченный представитель Заказчика (начальник отдела/начальник территориального отдела). После завершения удаленных работ сотрудник Поставщика (подрядчика, исполнителя) обязательно уведомляет уполномоченного представителя Заказчика (начальника отдела/начальника территориального отдела) о завершении выполнения работ, и сотрудник Заказчика направивший обращение закрывает возможность удаленной работы.

Уполномоченный представитель Заказчика (начальник отдела/начальник территориального отдела) или сотрудник Заказчика направивший обращение уведомляет Поставщика (подрядчика, исполнителя) о закрытии заявки, данное решение фиксируется в заявке.

В случае несогласия с результатами выполнения той или иной заявки, или претензией по качеству, Заказчик уведомляет об этом Поставщика (подрядчика, исполнителя) в течение 5 дней со времени завершения обработки обращения (устранения инцидента), после чего существующее обращение открывается повторно, и его обработка продолжается.

В случае отсутствия подтверждения закрытия заявки сотрудником Заказчика (инициатором заявки)– по

истечении 5 дней с момента завершения обработки обращения (устранения инцидента), заявка считается закрытой и повторному открытию не подлежит, о чем должен быть уведомлен уполномоченный представитель Заказчика (начальник отдела/начальник территориального отдела).

** не сопровождается словами "или эквивалент" для соблюдения совместимости с уже используемым у заказчика указанным программным обеспечением и оборудованием, в соответствии со ст. 33 ч.1 п.1*

10. Требования к проведению аварийно-восстановительных работ.

Аварийно-восстановительные работы должны проводиться для Оборудования, путём восстановления работоспособности Оборудования и программного обеспечения. Если восстановление работоспособности Оборудования нецелесообразно в связи с его предельным износом или окончанием выпуска необходимого программного обеспечения, Поставщик (подрядчик, исполнитель) информирует об этом Заказчика. Выполнение работ по ремонту неисправного Оборудования не входит в обязательства Поставщика (подрядчика, исполнителя). В случае если восстановление работоспособности Оборудования нецелесообразно в связи с его предельным износом, Поставщик (подрядчик, исполнитель) отражает эту информацию в акте невозможности выполнения работ.

11. Требования к выезду Поставщика (подрядчика, исполнителя)

Поставщик (подрядчик, исполнитель) должен организовать выезд своих специалистов по адресам Заказчика для выполнения аварийно-восстановительных работ, в случае невозможности устранения инцидента дистанционно (в рамках соединения, обеспечивающего защиту передаваемых данных в соответствии с ГОСТ по защищенной сети Vipnet *), а также для проведения следующих мероприятий:

- перенос средств криптографической защиты информации входящих в перечень программного обеспечения осуществляется в пределах адресов Заказчика по заявке;

- работы по техническому обслуживанию, конфигурированию настроек, или обновлению компонентов сопровождаемых подсистем, связанных с остановкой работы Оборудования.

Поставщик (подрядчик, исполнитель) должен обеспечить уровень оперативности выполнения работ путем гарантированного прибытия специалиста на адрес проведения работ не позднее максимальных сроков прибытия, в соответствии с контрольными сроками прибытия на объекты Заказчика. Окончательное решение о необходимости выезда принимает уполномоченный представитель Заказчика (начальник отдела/начальник территориального отдела) и, в случае отсутствия возможности принять специалиста, извещает Поставщика (подрядчика, исполнителя) о согласованном времени прибытия специалиста Поставщика (подрядчика, исполнителя) по адресу Заказчика. При этом приостанавливается отчет контрольных сроков времени восстановления. В случае, если в ходе проведенного расследования инцидента с выездом специалиста Поставщика (подрядчика, исполнителя) по адресу Заказчика, восстановление работоспособности Оборудования не представляется возможным и требуется его ремонт, Поставщик (подрядчик, исполнитель) информирует уполномоченных представителей Заказчика о необходимости ремонта (замены).

** не сопровождается словами "или эквивалент" для соблюдения совместимости с уже используемым у заказчика указанным программным обеспечением и оборудованием, в соответствии со ст. 33 ч.1 п.1*

12. Требования к отчетности

Результаты выполнения работ по обращениям Поставщик (подрядчик, исполнитель) должен отражать в периодической отчетности формирующейся из системы типа «Сервис-деск» Поставщика (подрядчика, исполнителя).

Требования к составу и срокам предоставления Поставщиком (подрядчиком, исполнителем) отчетной документации в целом по комплексу услуг:

- Отчет по обращениям за отчетный период предоставляется на бумажном носителе, в электронном варианте, ежемесячно не позднее 5 (пяти) рабочих дней начала месяца, следующего за отчетным

- Отчет по выполненным регламентным работам за отчетный период предоставляется на бумажном носителе, в электронном варианте, ежеквартально не позднее 5 (пяти) рабочих дней начала месяца, следующего за отчетным

- При аварийно-восстановительных работах Акт (Акт-наряд) о выполнении работ по адресу Заказчика в соответствии с п. 7.5. на бумажном носителе по факту выполненных работ

13. Требования к Поставщику (подрядчику, исполнителю) (соисполнителю)*

Во исполнение требований Федерального закона Российской Федерации от 04 мая 2011 г. N 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» Поставщик (подрядчик, исполнитель) должен иметь при исполнении контракта следующие лицензии:

- Лицензия ФСБ России на осуществление разработки, производства, распространения шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, выполнения работ, оказания услуг в области шифрования информации, технического обслуживания 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), включающая работы и услуги, предусмотренные пунктами 12, 20 и 21 перечня выполняемых работ и оказываемых услуг, составляющих лицензируемую деятельность, в отношении шифровальных (криптографических) средств, приведенные в приложении к постановлению Правительства Российской Федерации от 16.04.2012 №313.

- Лицензия 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 контролю защищенности конфиденциальной информации от несанкционированного доступа и ее модификации в средствах и системах информатизации;

- услуги по установке, монтажу, наладке, испытаниям, ремонту средств защиты информации (программных (программно-технических) средств защиты информации, программных (программно-технических) средств контроля эффективности защиты информации)

* указанная в описании объекта закупки лицензируемая деятельность не является самостоятельным объектом закупки, а входят в состав работ, являющихся объектом закупки.

Условиями контракта не запрещено привлечение соисполнителей – обладателей требуемых лицензий.