

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на оказание услуг по техническому сопровождению информационных систем:
удаленного доступа, логической сетевой инфраструктуры, резервного копирования,
виртуальных машин

Содержание

1.	Общие сведения.....	2
1.1.	Цели ТСИС	2
1.2.	Сведения о Заказчике.....	2
1.3.	Сведения об Исполнителе	2
1.4.	Сроки оказания услуг по ТСИС	2
1.5.	Отчетность об оказанных услугах по ТСИС.....	2
2.	Требования к организации ТСИС.....	2
2.1.	Общие требования	2
2.2.	Состав информационных систем ЕАПВ ЕАПО	2
2.3.	Требования к перечню и срокам оказания услуг по ТСИС.....	3
2.4.	Требования к уровням обслуживания	5
2.5.	Порядок доступа Исполнителя.....	6
3.	Требования к Исполнителю	6
4.	Требования обеспечения конфиденциальности	6

1. Общие сведения

Техническое сопровождение информационных систем (далее – ТСИС) в ЕАПВ осуществляется в соответствии с Бюджетом Евразийской патентной организации на 2019 год.

1.1. Цели ТСИС

ТСИС предназначено для обеспечения бесперебойного функционирования информационных систем ЕАПВ ЕАПО и их восстановления при необходимости. Перечень информационных систем приведен в пункте 2.2.

1.2. Сведения о Заказчике

Заказчиком ТСИС является ЕАПВ.

1.3. Сведения об Исполнителе

Исполнитель – юридическое лицо, действующее на территории Российской Федерации, оказывающее услуги по ТСИС в ЕАПВ ЕАПО на основании заключенного с ЕАПО договора в соответствии с настоящим техническим заданием.

Заказчик и Исполнитель далее вместе имеютя «Стороны».

1.4. Сроки оказания услуг по ТСИС

Услуги по ТСИС ЕАПВ ЕАПО выполняются с 01.01.2019 г. по 31.12.2019 г.

1.5. Отчетность об оказанных услугах по ТСИС

Отчетность о фактически оказанных услугах в рамках ТСИС предоставляется ежеквартально в последний рабочий день прошедшего квартала в виде информационного отчета, который должен содержать:

- описание фактически оказанных услуг;
- трудозатраты в часах на оказание каждой услуги.

2. Требования к организации ТСИС

2.1. Общие требования

ТСИС должно обеспечивать услуги по сопровождаемым информационным системам в режиме и с качеством, требуемом для бесперебойного функционирования технологических процессов ЕАПВ.

2.2. Состав информационных систем ЕАПВ

№ п/п	Название информационной системы	Состав информационной системы	Назначение информационной системы
1.	Система внешней логической инфраструктуры на базе дерева каталогов E-Directory	Сервер каталогов Novell E-Directory v.11 на базе виртуальной машины и ее реплики (2 сервера)	Обеспечивает авторизацию и разграничение прав доступа для других информационных систем.
2.	Система удаленного веб-доступа с использованием OSGD	Система Oracle Secure Global Desktop for x86 Solaris 10+ (4.61.915) на базе виртуальной машины (1 сервер)	Организация безопасного web-доступа к приложениям ЕАПО для удаленных пользователей.
3.	Система аутентификации на основе генераторов одноразовых паролей	Система 4Tress AAA server, 25 tokens, на базе виртуальной машины (1 сервер)	Организация безопасного удаленного доступа к инфраструктуре ЕАПО.
4.	Система резервного копирования и восстановления данных	Система NetWorker v. 7.6.3.0.Build.840 на базе виртуальной машины (2 сервера) Библиотеки: Oracle SL150 (2 шт.)и Sun SL24. SAN на базе	Резервное копирование и восстановление данных Исполнителя на картриджах LTO

		коммутаторов FC Brocade 300.	
5.	Система обеспечения безопасности удаленного доступа WatchGuard	Системы Watch Guard M200 (2 шт.)	Обеспечение контроля удаленного доступа к инфраструктуре ЕАПО через VPN.
6.	Система виртуализации	Система VMware vSphere ESX 4.1. Развернута на трех серверах Sun Blade 6000/X6270 с системами хранения HP и SUN (3 дисковых массива)	Управление виртуальными машинами.
7.	Система хранения данных на базе дисковых массивов Sun StorEdge	Массивы Sun StorEdge 2510,2530,2540 (4 дисковых массива)	Обеспечение дисковой емкости для систем виртуализации VMware и Hyper-V.

2.3. Требования к перечню и срокам оказания услуг по ТСИС

№ п/п	Название подсистемы	Перечень услуг в рамках ТСИС	Время оказания услуг
1.	Система внешней логической инфраструктуры на базе дерева каталогов E-Directory	Проведение консультаций в части сопровождения системы.	По рабочим дням с 9.00 до 18.00. Ответ на запрос в течение 2-х часов
		Создание резервной копии системы.	По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день
		Восстановление системы по запросу Заказчика в случае сбоя.	Круглосуточно
		Переустановка системы при невозможности восстановления.	По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день
2.	Система виртуализации на базе VMware vSphere	Проведение консультаций в части сопровождения системы.	По рабочим дням с 9.00 до 18.00. Ответ на запрос в течение 2-х часов
		Проведение аудита работоспособности системы по запросу Заказчика.	По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день
		Восстановление системы в случае сбоя.	Круглосуточно

3.	Система удаленного веб-доступа с использованием OSGD	Проведение консультаций в части сопровождения системы.	По рабочим дням с 9.00 до 18.00. Ответ на запрос в течение 2-х часов
		Изменение списка опубликованных для удаленного web-доступа рабочих столов пользователей.	По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день
		Создание резервных копий и восстановление файлов конфигураций системы.	По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день
		Восстановление системы в случае сбоя.	По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день
		Переустановка системы при невозможности восстановления.	По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день
4.	Система аутентификации на основе генераторов одноразовых паролей	Проведение консультаций в части сопровождения системы.	По рабочим дням с 9.00 до 18.00. Ответ на запрос в течение 2-х часов
		Создание резервных копий и восстановление файлов конфигураций системы.	По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день
		Восстановление системы в случае сбоя.	По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день
		Переустановка системы при невозможности восстановления.	По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день
5.	Система резервного копирования и восстановления данных	Проведение консультаций в части сопровождения системы.	По рабочим дням с 9.00 до 18.00. Ответ на запрос в течение 2-х часов
		Установка новых клиентов (реальных и виртуальных) и их подключение к системе резервного копирования.	По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день
		Создание групп резервного копирования, расписаний для каждой группы и контроль выполнения расписаний и объемов копируемых данных.	По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день

		Проведение операций восстановления данных и систем по запросу Заказчика с резервных копий за указанные Заказчиком интервалы времени.	Круглосуточно
		Изъятие, транспортировка и хранение на территории Исполнителя полной копии данных Заказчика на картриджах	1 раз в месяц (в последний рабочий день месяца)
6.	Система обеспечения безопасности удаленного доступа WatchGuard	Проведение консультаций в части сопровождения системы.	По рабочим дням с 9.00 до 18.00. Ответ на запрос в течение 2-х часов
		Конфигурирование новых правил фильтрации трафика.	По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день
		Редактирование существующих правил фильтрации трафика.	По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день
7.	Система хранения данных на базе дисковых массивов Sun StorEdge	Проведение консультаций в части сопровождения системы.	По рабочим дням с 9.00 до 18.00. Ответ на запрос в течение 2-х часов
		Создание новых томов.	По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день
		Изменение размера существующих томов.	По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день
		Публикация томов	По рабочим дням с 9.00 до 18.00 на следующий за обращением рабочий день

2.4. Требования к уровням обслуживания

Возможные характеристики уровней обслуживания приведены в таблице:

№ п/п	Уровень	Описание
1.	Аварийный	Неработоспособность критически важной системы Восстановление системы требуется немедленно
2.	Критичный	Неработоспособность критически важного сервиса/ПО Восстановление работы сервиса требуется немедленно
3.	Высокий	Работы проводятся как можно скорее
4.	Нормальный	Работы проводятся в согласованное время

2.5. Порядок доступа Исполнителя

Исполнитель оказывает услуги по техническому сопровождению посредством:

- удаленного доступа;
- выезда на площадку Заказчика (при невозможности выполнения работ в режиме удаленного доступа). Прибытие на площадку Заказчика в течение 2 часов (в рабочее время).

3. Требования к Исполнителю

Исполнитель должен обладать необходимым штатом специалистов, имеющих опыт установки, настройки и эксплуатации информационных систем, перечисленных в п. 2.2.

4. Требования обеспечения конфиденциальности

Исполнитель перед оказанием услуг заключает соглашение об обеспечении конфиденциальности сведений, передаваемых в ходе оказания услуг. В случае если Исполнитель для оказания услуг будет привлекать третьих лиц (субподрядчиков, внештатных специалистов), Исполнитель должен заранее письменно уведомить Заказчика о таком намерении и получить письменное разрешение Заказчика. Дополнительно, Исполнитель обязуется заключить с такими третьими лицами соглашение об обеспечении конфиденциальности сведений, полученных ими в ходе оказания услуг.

Исполнитель по запросу Заказчика предоставляет информацию о реализуемых мероприятиях в области информационной безопасности, обеспечивающих защиту от несанкционированного доступа к информации и учетным данным Заказчика, передаваемых Исполнителю.