

УТВЕРЖДАЮ:

Начальник

Управления информационных
технологий

О.В. Пилецкий

2023 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на приобретение сертификатов на услуги технической поддержки продуктов и программного обеспечения системы информационной безопасности ИТ-инфраструктуры

1. Заказчик – АО «НЭСК» (г. Краснодар, пер. Переправный, д. 13).
2. Цель: обеспечение бесперебойного функционирования оборудования и системы информационной безопасности ИТ инфраструктуры АО «НЭСК».
3. Требования:
 - 3.1. Услуги по технической поддержки оборудования и программного обеспечения предоставляются в течение 1 (одного) календарного года с момента активации Сертификатов.
 - 3.2. **Перечень сертификатов по технической поддержке, подлежащих поставки:**

№ п/п	Наименование	Перечень используемых продуктов	Кол-во, (шт)
1	Сертификат активации сервиса совместной технической поддержки продуктов ViPNet в защищаемой сети заказчика, уровень - расширенный (сеть 11203) на 1 год	- ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x (кол-во лицензий 31 шт); - ПАК Vipnet Coordinator HW 1000 C4.x (кол-во лицензий 1 шт); - ПО VipNet Administrator 4.x (КС2) (кол-во лицензий 1 шт); - ПО VinNet Client for Windows 4.x (КС2)(кол-во лицензий 70 шт).	1
2	Сертификат технической поддержки системы защиты персональных данных и средств криптографической защиты информации на 1 год	- Dallas Lock 8.0-k - Сервер безопасности Dallas Lock 8.0-k - СЛЗ Dallas Lock Mini PCI-E - Поллержка продуктов ViPNet сети (сеть 11203)	1

- 3.3. Перечень используемого Заказчиком оборудования:

№ п/п	Наименование	Место установки
1	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-Q5-4.X	г. Краснодар
2	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Абинск
3	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Апшеронск
4	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Анапа
5	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Армавир
6	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Белореченск
7	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Геленджик
8	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Горячий Ключ
9	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Гулькевичи
10	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Ейск

11	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Кореновск
12	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Краснодар
13	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Краснодар
14	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Краснодар
15	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Краснодар
16	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Кропоткин
17	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Крымск
18	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Курганинск
19	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Лабинск
20	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	п. Мостовской
21	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Новокубанск
22	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Новороссийск
23	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Приморско-Ахтарск
24	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Славянск-на-Кубани
25	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Темрюк
26	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Тимашевск
27	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Тихорецк
28	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Туапсе
29	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Усть-Лабинск
30	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Краснодар
31	ПАК VipNet Coordinator HW 1000 4.x Код НС-119-1000-4.X	г. Краснодар
32	Сервер Безопасности HP DL380R05	г. Краснодар
33	СДЗ Dallas Lock Mini PCI-E	г. Краснодар

4. Состав, содержание и последовательность оказания услуг технической поддержки оборудования и программного обеспечения системы информационной безопасности ИТ инфраструктуры АО «НЭСК» (далее по тексту- ТП):

4.1. Заказчик может подавать заявку на предоставление ТП через Web-интерфейс портала, по телефонам горячей линии или с помощью электронной почты.

4.2. Документация:

Печатные или электронные материалы по Системе (совокупность оборудования и программного обеспечения), включая, но не ограничиваясь, инструкциями по эксплуатационно-техническому обслуживанию Системы.

4.3. *Критическая проблема:*

Полная неработоспособность Системы;

- Полная потеря управления и возможности мониторинга Системой;
- Циклическая перезагрузка Системы с частотой более 1 раза в 12 час;
- Работоспособность не может быть восстановлена специалистами службы

эксплуатации Заказчика в полном объеме;

- Нарушение функций работы Системы, в результате которых Заказчик не может предоставлять в надлежащем качестве ТП в направлении своей деятельности.

Такое состояние характеризуется простоем и неработоспособностью Системы, потерей основных функций или баз данных, прерывание коммерческого трафика, которое не может быть восстановлено специалистами службы эксплуатации Заказчика. Работоспособность Системы не может быть восстановлена силами Заказчика даже в ограниченных размерах.

В данном случае Исполнитель оказывает поддержку по замене вышедшего из строя Оборудования на аналогичное из ЗИП заказчика, либо поддержку восстановления работоспособности системы в целом по схеме временного решения, включая замену Оборудования.

4.4. *Серьезная проблема:*

- Частичное нарушение работы Системы;
- Частичная потеря функций управления или мониторинга для операций технического обслуживания.

Значительная неработоспособность (полный или частичный выход из строя части Оборудования). Оборудование частично находится в неработоспособном состоянии, но сохраняется возможность использования ее Заказчиком. Ограничения, вызванные неработоспособностью части Оборудования, влияют на эксплуатацию, но менее значительно, чем «критической проблеме», или для них существует временное решение, позволяющее скомпенсировать негативный эффект при предоставлении услуг конечным потребителям.

4.5. Общий вопрос

Вопросы, относящиеся к функционально-техническим возможностям Системы, рекомендациям, процедурам по ее техническому обслуживанию и эксплуатации, конфигурированию, настройке и ремонту Оборудования.

Приоритет Критичный

Приоритет, который присваивается при решении Критической проблемы.

Приоритет Высокий

Приоритет, который присваивается при решении Серьезной проблемы.

Приоритет Низкий

Приоритет, который присваивается при решении Общих вопросов.

Время реагирования

Максимальный срок с момента направления представителями Заказчика Запроса, в течение которого представители Исполнителя подтвердят его получение, присвоив входящий номер, и приступят к оказанию ТП, указанной в Запросе.

Удаленный доступ

Удаленное подключение диагностических средств Исполнителя к Оборудованию Заказчика с целью оказания ТП.

Рабочее время

Время с 9.00 до 18.00 часов по Московскому времени, выходные и праздничные дни.

Представитель Заказчика

Лицо, уполномоченное Заказчиком на осуществление взаимодействия с Исполнителем в части предоставления ТП. Список Представителей Заказчика предоставляется Исполнителю в рабочем порядке.

4.6. Оперативное решение возникающих проблем

Запрос на решение проблем по приоритетам Критичный и Высокий, должен осуществляться представителем Заказчиком по телефону и обязательно дублироваться через электронную почту.

Запрос на решение Общих вопросов может осуществляться Заказчиком по телефонам и по электронной почте.

Приоритет решения проблемы в Запросе Заказчик определяет самостоятельно, в соответствии со степенью важности возникшей проблемы. При этом заявленный Заказчиком первоначальный приоритет запроса на техническую поддержку может быть повышен или понижен в ходе работ над проблемой (после изучения вопроса, после предоставления временного или обходного решения, и т.д.) при обоюдном согласии Сторон.

Стороны особо подтверждают, что в случае получения Запроса на решения проблемы с Приоритетами Критичный и Высокий персонал Исполнителя обязан находиться в постоянном контакте с представителем Заказчика до полного разрешения проблемы. Оказание ТП по Общим вопросам и консультирование ведется в Рабочее время.

Стороны особо подтверждают, что в случае получения Запроса, ТП должна оказываться всеми возможными способами, включая, но не ограничиваясь:

- поддержкой по телефону с указанием методики выхода из аварийной ситуации, техническому обслуживанию и эксплуатации, конфигурированию и настройке Системы;
- дистанционным исправлением и конфигурированием Системы при условии предоставления Заказчиком Удаленного доступа к Системе.

Выбор способа осуществляется представителями Исполнителя по согласованию с представителями Заказчика. Время предоставления решений по Запросам не зависит от выбранного способа.

Заккрытие Запроса осуществляется по согласованию Сторон.

4.7. Параметры предоставления ТП:

Причина Запроса	Приоритет	Время реагирования
Критическая Проблема	Критичный	15 минут
Серьезная проблема	Высокий	30 минут
Общий вопрос	Низкий	60 минут рабочего времени

4.8. Требования по масштабируемости.

Компоненты средства защиты информации (Далее - СЗИ) должны позволять изменять (увеличивать) перечень защищаемых информационных ресурсов, добавление или удаление объектов защиты. Выбранные СЗИ должны обеспечивать масштабируемость производительности и объема хранения данных в рамках выбранной аппаратно-программной платформы, увеличение количества пользователей, узлов и информационных ресурсов.

4.9. Требования к безопасности

Сведения, полученные Исполнителем при предоставлении ТП и не указанные в настоящем Техническом задании, являются конфиденциальной информацией.

Участник-Исполнитель **обязуется**:

- не проводить противозаконные действия по сбору, использованию и передаче третьей стороне информации ограниченного доступа, конфиденциальной информации;
- не передавать информацию ограниченного доступа, конфиденциальную информацию о настоящих работах и полученных результатах третьей стороне;
- не осуществлять несанкционированный доступ к информационным ресурсам;
- не проводить незаконное копирование информации, циркулирующей или хранящейся в ИС, ЛВС, на рабочих станциях и серверах;
- не предпринимать манипулирование информацией, циркулирующей или хранящейся в ИС, ЛВС, на рабочих станциях и серверах (фальсифицировать, модифицировать, подделывать, блокировать, уничтожать или искажать информацию);
- не нарушать технологию сбора, накопления, хранения, обработки, преобразования, отображения и передачи информации, в результате чего может быть осуществлено искажение, потеря или незаконное использование информации;
- не внедрять в ИС программы-вирусы (загрузочные, файловые и др.), ВП;
- не устанавливать программные и аппаратные закладные устройства в технические средства ИС;
- не устанавливать в технические средства ИС программное обеспечение, зараженное вирусами, ВП;
- передача материалов ТП, о действующей системе защиты информации на объекте, сторонним организациям, а также публикация их в открытой печати без разрешения Заказчика не допускается.

Нарушение настоящих требований влечет за собою гражданско-правовую, административную или уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.10. Требования к надежности

После выполнения работ информационная система Заказчика должна функционировать в штатном режиме с заданными показателями надежности с плановыми перерывами для проведения регламентного или разового обслуживания.

5. Требования к Участнику-Исполнителю договора:

5.1. Участник-Исполнитель должен соответствовать требованиям, устанавливаемым в соответствии с законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим

проведение работ по предмету конкурса, в том числе иметь **действующие лицензии** (Постановление Правительства РФ от 16.04.2012 N 313 "Об утверждении Положения 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)", Постановление Правительства Российской Федерации от 03.02.2012 N 79 "О лицензировании деятельности по технической защите конфиденциальной информации"):

- **ФСТЭК России** на выполнение следующих работ и оказание услуг:
 - а) контроль защищенности конфиденциальной информации от утечки по техническим каналам в:
 - средствах и системах информатизации;
 - технических средствах (системах), не обрабатывающих конфиденциальную информацию, но размещенных в помещениях, где она обрабатывается;
 - помещениях со средствами (системами), подлежащими защите;
 - помещениях, предназначенных для ведения конфиденциальных переговоров (далее - защищаемые помещения);
 - б) контроль защищенности конфиденциальной информации от несанкционированного доступа и ее модификации в средствах и системах информатизации;
 - г) аттестационные испытания и аттестация на соответствие требованиям по защите информации:
 - средств и систем информатизации;
 - помещений со средствами (системами), подлежащими защите;
 - защищаемых помещений;
 - д) проектирование объектов в защищенном исполнении:
 - средств и систем информатизации;
 - помещений со средствами (системами), подлежащими защите;
 - защищаемых помещений;
 - е) установка, монтаж, испытания, ремонт 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 защищенности информации).
- **ФСБ России** на выполнение следующих работ и оказание услуг:
 - Разработка защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств информационных систем.
 - Разработка защищенных с использованием шифровальных (криптографических)

средств телекоммуникационных систем.

- Производство защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств информационных систем.
- Производство защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств телекоммуникационных систем.
- Монтаж, установка (инсталляция), наладка шифровальных (криптографических) средств.
- Монтаж, установка (инсталляция), наладка защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств информационных систем.
- Монтаж, установка (инсталляция), наладка защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств телекоммуникационных систем.
- 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.
- Передача защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств информационных систем.
- Передача защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств телекоммуникационных систем.

(Подтверждается предоставлением копий действующих лицензий.)