

ЗАДАНИЕ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ

по технической поддержке программно-технической инфраструктуры корпоративной сети и настройке программного обеспечения инфраструктуры Фонда социальной защиты населения Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь.

1. Общие сведения

1.1. Информация о закупаемых услугах: Техническая поддержка и сопровождение программно-технической корпоративной сети и настройка программного обеспечения инфраструктуры Фонда социальной защиты населения Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь.

1.2. Заказчик: Фонд социальной защиты населения Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь (далее – Фонд), 220029, г. Минск, ул. Чичерина, 21.

1.3. Источник финансирования – средства республиканского бюджета.

1.4. Оплата услуг производится по актам выполненных оказанных услуг.

1.5. Срок оказания услуг – 2 (два) месяца с даты подписания договора.

2. Общие требования

Перечень документов, в соответствии с которыми должна быть предоставлена услуга:

Закон Республики Беларусь от 10 ноября 2008 г. «Об информации, информатизации и защите информации»;

СТБ 34.101.14-2009 «Информационные технологии и безопасность. Критерии оценки безопасности информационных технологий. Профиль защиты программных средств маршрутизатора для использования в демилитаризованной зоне корпоративной сети».

К выполняемым работам предъявляются следующие требования:

Обеспечение бесперебойной работы программно-технической инфраструктуры корпоративной сети, в том числе в части информационного взаимодействия органов Фонда с внешними по отношению к Фонду органами государственного управления и организациями.

Обеспечение внесения изменений в текущую конфигурацию программно-технической инфраструктуры корпоративной сети Фонда.

Обеспечение мониторинга работы оборудования и сервисов, относящихся к предмету закупки.

Выполнение настройки программного обеспечения инфраструктуры Фонда: миграция почтового сервера, обеспечивающего резервное копирование.

Обеспечение возможности предоставления услуг во всех территориальных подразделениях Фонда.

Обеспечение "горячей линии": консультации по телефону, электронной почте по вопросам, относящимся к предмету закупки. Время осуществления консультаций – рабочие дни, с 8.30 до 17.30.

Обеспечение регистрации и учета инцидентов, заявок на обслуживание с предоставлением отчетности.

Оказание консультационной поддержки в области сетевого и системного администрирования программно-технических средств, входящего в состав инфраструктуры Фонда.

3. Краткая характеристика

Корпоративная сеть построена на базе сетей передачи данных и каналов связи РУП «Белтелеком», «ГХУ», «Белорусские облачные технологии» в рамках предоставления услуги «Объединение корпоративных сетей по IP-протоколу (VPN)». Она объединяет в единую сеть более 140 локальных вычислительных сетей органов Фонда. Функционирование корпоративной сети обеспечивается установленным на всех уровнях коммуникационным и специализированным оборудованием.

Основными компонентами инфраструктуры корпоративной сети, обеспечивающими ее функционирование, являются:

линии и каналы связи на базе сетей передачи данных РУП «Белтелеком», «ГХУ», «Белорусские облачные технологии»;

технологии передачи данных в сетях связи: **xDSL, VPN**;

коммуникационное оборудование: маршрутизаторы Nortel (28), Avaya (15); MicroTik (20); **ADSL**-модемы; оптические модемы, а также модемы для информационного обмена с другими организациями.

Корпоративная сеть имеет иерархическую структуру и включает в себя: Центральный аппарат, Минское городское и областные управления, городские отделы, районные отделы и сектора.

Количество сетевых узлов, согласно регионального деления представлено в таблице 1:

Таблица 1

№ п/п	Оконечные пункты (сетевые узлы) корпоративной сети областного (районного) уровня	Кол-во сетевых узлов
1.	Брестский областной узел	1
1.1	Районные узлы Брестской области	19
2.	Витебский областной узел	1
2.1	Районные узлы Витебской области	23

№ п/п	Оконечные пункты (сетевые узлы) корпоративной сети областного (районного) уровня	Кол-во сетевых узлов
3.	Гомельский областной узел	1
3.1	Районные узлы Гомельской области	24
4.	Гродненский областной узел	1
4.1	Районные узлы Гродненской области	16
5.	Минский областной узел	1
5.1	Районные узлы Минской области	23
6.	Могилевский областной узел	1
6.1	Районные узлы Могилевской области	21
7.	Минский городской узел	1
7.1	Районные узлы г.Минска	5
8.	Узел центрального аппарата Фонда	2

4. Основной состав работ

Виды, содержание и периодичность выполняемых работ по технической поддержке программно-технической инфраструктуры корпоративной сети и настройке программного обеспечения инфраструктуры Фонда в сетевых узлах республиканского, областного и районного уровней представлены в таблице 2.

Таблица 2

№ п/п	Виды работ	Содержание работ	Периодичность выполнения
1.	Обеспечение бесперебойной работы программно-технической инфраструктуры корпоративной сети (КС) Фонда	Обеспечение функционирования коммуникационного оборудования	ежедневно
		Внесение изменений в текущую конфигурацию программно-технической инфраструктуры КС Фонда	по мере необходимости
2.	Мониторинг работы, диагностика и настройка коммуникационного оборудования инфраструктуры КС Фонда	Мониторинг работоспособности, диагностика и исправление ошибок функционирования маршрутизатора и обслуживаемой им части сети	ежедневно
		Контроль защиты трафика от перегрузок	ежедневно
		Конфигурирование оборудования для организации связи с другими сегментами сети	по запросу
3.	Настройка резервного копирования инфраструктуры Фонда	Построить на имеющемся серверном оборудовании систему резервного копирования ¹ : 1. Ленточная библиотека HP MSL6480 2. Сервер резервного копирования DL360 Gen 8	Однократно (по заявке)
		Настройка автоматизации выполнения задач резервного копирования в	Однократно

¹ Программное обеспечение для создания резервных копий предоставляется Заказчиком

№ п/п	Виды работ	Содержание работ	Периодичность выполнения
		соответствии с планами резервного копирования: баз данных, виртуальной инфраструктуры	
4.	Актуализация технической документации на КС Фонда	Актуализация технической документации на КС Фонда: карты КС Фонда (маршрутизаторы, коммутаторы, физические сервера, узлы связи), адресного плана и таблицы маршрутизации. Подготовка архива файлов конфигурации узлов КС Фонда.	по мере необходимости
5.	Мониторинг состава серверной инфраструктуры Фонда (включая платформы виртуализации и хранения)	Создание базы конфигурационных элементов (оборудование-сервис-ответственное подразделение) с разбивкой по площадкам (узлам) размещения в КС Фонда либо внешних, по отношению к Фонду ресурсам. Подготовка: отчетных документов по результатам выполненных работ, проведение их актуализации (по мере необходимости); предложений по плану перехода на использование ресурсов Республиканской платформы и перераспределения (переноса) сетевых узлов центрального аппарата Фонда	Однократно; Актуализация отчетных документов (по мере необходимости)
6.	Миграция существующей почтовой системы на платформу Microsoft Exchange Server 2019	Анализ инфраструктуры Заказчика, разработка плана миграции, развертывание решения и осуществление миграции, проведение проверки работоспособности системы ² .	Однократно (по заявке)
7.	Оказание консультационной поддержки	Обеспечение "горячей линии" консультаций по телефону, электронной почте	ежедневно с 8.30 до 18.30

Техническое сопровождение программных средств и систем инфраструктуры КС Фонда должно включать выполнение в сетевых узлах областного и районного уровней, центрального аппарата Фонда следующих основных задач сетевого администрирования:

- мониторинг и настройка сетевых узлов;
- настройка сетевых протоколов;
- настройка сетевых служб;
- мониторинг сетевого трафика;
- поиск неисправностей;
- поиск узких мест сети и повышение эффективности работы сети;

² Программное обеспечение для создания резервных копий предоставляется Заказчиком

настройка, перенастройка существующего и/или замененного оборудования;

защита информации в сети.

Выполнение вышеперечисленных задач должно предусматривать сервисное обслуживание в сетевых узлах компонентов инфраструктуры КС Фонда, указанных в таблице 3.1.

5. Режим оказания услуг

В штатном режиме услуги оказываются в рабочие дни с 8.30 до 17.30. Работы по устранению критических инцидентов могут выполняться в иное время по согласованию.

Параметры, определяющие уровень обслуживания (приоритет, время реакции, время решения или понижения приоритета) указаны в пункте

б настоящего задания на оказание услуг.

При выходе из строя оборудования, в случае отсутствия в подменном фонде Заказчика, Исполнитель обеспечивает функционирование инфраструктуры, предоставив подменное оборудование до закупки Заказчиком соответствующего оборудования.

В рамках гарантийных обязательств по Договору Исполнитель обязан обеспечить передачу знаний в отношении регламентирующих документов, серверной и сетевой аппаратуры, архитектуры информационных систем, используемых инструментов и технологий представителям Заказчика.

6. Уровень обслуживания

6.1. ПТИ КС Фонда считается принятым Исполнителем на техническую поддержку и сопровождение с даты подписания Договора.

6.2. Исполнитель проводит первичное обследование ПТИ КС Фонда и направляет в течение 15 рабочих дней Заказчику Протокол первичного обследования с указанием проблем (дефектов, неисправностей) и рекомендаций по перенастройке работы ПТИ КС Фонда с целью обеспечения ее стабильной и бесперебойной работы, в том числе сроках выполнения таких работ Исполнителем. Указанные рекомендации не должны приводить к снижению качества функционирования ПТИ КС Фонда, а также снижению пропускной способности каналов связи.

Решение об организации и сроках выполнения рекомендаций принимает Заказчик.

При наличии замечаний Заказчика к Протоколу первичного обследования Исполнитель их устраняет в течение 5 рабочих дней и представляет доработанный Протокол первичного обследования Заказчику.

6.3. Исполнитель осуществляет ведение журнала мониторинга функционирования ПТИ КС Фонда, журнала регистрации электронных заявок Заказчика.

Исполнитель обеспечивает регистрацию поступивших электронных заявок и не позднее 8 рабочих часов с момента доставки заявки Исполнителю согласовывает с Заказчиком порядок и сроки выполнения работ, указанных в заявке.

6.4. Устранение неисправностей в работе ПТИ КС Фонда должно включать следующие основные мероприятия:

- анализ проблем и неисправностей, выявленных в процессе мониторинга и эксплуатации;

- поиск и локализация причин неисправности (проблемы);

- выработка мер (мероприятий) по устранению неисправностей (проблем);

- оперативное устранение неисправностей (проблем) с использованием существующего оборудования, в том числе с применением временных решений из-за отсутствия необходимого оборудования;

- окончательное устранение неисправности (проблемы) и при необходимости выработка рекомендаций по снижению вероятности возникновения аналогичных ситуаций в будущем, реализация необходимых мер по согласованию с Заказчиком;

- замену неисправного оборудования на исправное в случае выхода из строя, включая установку программного обеспечения (при необходимости), настройку оборудования;

- ведение оперативных переговоров с операторами связи (РУП «Белтелеком» и др.), оказывающими услуги органам Фонда, в случае выявления проблем в работе ПТИ КС Фонда на стыках ПТИ с оператором связи или непосредственно у оператора связи, анализ и в случае, если проблема в ПТИ Заказчика, предоставление рекомендаций по ее устранению, реализация необходимых мер по согласованию с Заказчиком;

- участие в анализе проблем, выявленных в работе (при организации работы/внедрении) информационных систем Заказчика, относящихся к работе (взаимодействию с) ПТИ КС Фонда;

- обеспечение и контроль резервного копирования конфигураций сетевого оборудования ПТИ КС Фонда;

- восстановление конфигураций сетевого оборудования ПТИ КС Фонда из резервных копий (при необходимости);

- консультирование специалистов Заказчика по вопросам администрирования сетевого оборудования ПТИ КС Фонда, сбора информации о его работе, вопросам формирования статистики.

В случае невозможности устранения проблемы (неисправности) в удаленном сетевой узле КС Фонда с площадки Заказчика, расположенной по адресу: г. Минск, ул. Чичерина, 21, при необходимости, определяемой Заказчиком, Исполнитель обязан направить своих специалистов для оказания услуги в областной или районный центр.

6.5. По требованию Заказчика (ответственного лица Заказчика) мониторинг функционирования ПТИ КС Фонда, настройка, обновление программного обеспечения должно осуществляться в присутствии специалиста Заказчика с демонстрацией ему результатов проведенных проверок, результатов выполненных настроек и т.д.

6.6. Исполнитель:

- не производит модернизацию ПТИ КС Фонда, изменений настроек, версий программного обеспечения (при необходимости) или ремонт оборудования, переданного на технологическую поддержку и сопровождение, без согласования с Заказчиком;

- доводит до сведения Заказчика информацию о функционировании оборудования, имеющихся проблемах и недостатках в его работе, а также предлагать Заказчику меры по их устранению;

- разрабатывает мероприятия по совершенствованию функционирования ПТИ КС Фонда и совместно с Заказчиком, после согласования мероприятий последним, осуществлять их реализацию;

- организовывает за счет Заказчика проведение ремонта оборудования, вышедшего из строя не по вине Исполнителя, за собственный счет ремонт оборудования Заказчика - вышедшего из строя по вине Исполнителя.

Примечание: Под организацией ремонта понимается демонтаж неисправного оборудования и замена его соответствующим подменным оборудованием Исполнителя (при необходимости обеспечения функционирования ПТИ КС Фонда – п.5 настоящего задания), в случае отсутствия соответствующего оборудования в подменном фонде Заказчика, поиск списка организаций (не менее 3-х), осуществляющих ремонт оборудования, организация доставки оборудования в ремонт и обратно, проверка качества выполненных ремонтных работ, монтаж и соответствующая настройка отремонтированного оборудования в ПТИ КС Фонда, другие виды работ (при необходимости).

При выходе из строя оборудования Заказчика, обеспечивающего функционирование ПТИ КС Фонда и не подлежащее ремонту, в случае отсутствия в подменном фонде Заказчика, Исполнитель обеспечивает функционирование ПТИ КС Фонда, предоставив собственное оборудование до закупки Заказчиком соответствующего оборудования.

6.7. Заказчик и Исполнитель установили следующие параметры, определяющие уровень обслуживания: приоритет, время выявления проблем (неисправностей) при мониторинге функционирования ПТИ КС Фонда и восстановления работоспособности функционирования ПТИ КС Фонда, указанные в таблице 6.1:

Таблица 6.1

Приоритет	Время выявления проблем (неисправностей) при мониторинге функционирования ПТИ КС Фонда	Время восстановления работоспособности функционирования ПТИ КС Фонда с момента выявления проблемы (неисправности)	Общая характеристика
Критический	не позднее 30 минут с момента возникновения	4 часа	<p>Полный отказ работоспособности ПТИ КС Фонда на любом из сетевых узлов (отсутствие связи с основным/резервным ЦОД Фонда).</p> <p>Часть критически важных данных Фонда находится под угрозой потери или повреждения.</p> <p>Прямая угроза нарушения сроков исполнения государственных административных функций и задач, возложенных на органы Фонда законодательством</p>
Высокий	не позднее 60 минут с момента возникновения	8 рабочих часов	<p>Частичный отказ работоспособности ПТИ КС Фонда на любом из сетевых узлов (неустойчивая связь с основным/резервным ЦОД Фонда).</p> <p>Операции на корпоративной сети не могут продолжаться в полном объеме, снижена общая производительность.</p> <p>Может возникнуть угроза нарушения сроков исполнения государственных административных функций и задач, возложенных на органы Фонда законодательством</p>
Средний	не позднее 120 минут с момента возникновения	16 рабочих часов	<p>Возникновение проблем (неисправностей) в работе ПТИ КС Фонда (аппаратные/программные</p>

			ошибки, которые оказывают ограниченное или не прямое воздействие на качество связи). Повышение уровня временных затрат на исполнение государственных административных функций и задач, возложенных на органы Фонда законодательством
Низкий	не позднее 8 часов с момента возникновения	40 рабочих часов	Необходимость в реализации превентивных мер, направленных на обеспечения стабильной и бесперебойной работы ПТИ КС Фонда. Не влияет на нарушение сроков исполнения государственных административных функций и задач, возложенных на органы Фонда законодательством

О выявленных проблемах (неисправностях) функционирования ПТИ КС Фонда Исполнитель обязан проинформировать Заказчика в соответствии с порядком взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком.

Восстановление работоспособности при неисправности (проблемы) КС Фонда, имеющих критический приоритет должно осуществляться Исполнителем круглосуточно.

6.8. При выполнении работ персоналом Исполнителя обеспечивается соблюдение правил внутреннего распорядка, охраны труда, техники безопасности, технической эксплуатации машин и оборудования, пожарной безопасности на всей территории Заказчика и нести ответственность, предусмотренную законодательством за их невыполнение.

6.9. По письменному согласованию с Заказчиком, для оказания услуги, Исполнителю может быть предоставлено удаленное рабочее место, при этом Исполнитель самостоятельно несет расходы на организацию защищенного канала связи до инфраструктуры Заказчика и несет ответственность за соблюдение требований информационной безопасности.

6.10. Заявка Заказчиком на обслуживание, в рамках настоящего задания на выполнение работ, направляется Исполнителю посредством электронной почты и(или) факсимильных средств связи:

Для получения заявок со стороны Исполнителя определены следующие контакты:

(указываются контакты)

6.11. За организацию выполнения работ в соответствии с настоящим заданием Заказчиком и Исполнителем определены следующие лица

Контакты со стороны Заказчика:

(указываются контакты)

Контакты со стороны Исполнителя:

(указываются контакты)

Примечание

Требования к Исполнителю

Исполнитель:

должен иметь подтвержденный опыт предоставления аналогичных услуг на территории Республики Беларусь;

должен располагать достаточным для выполнения задания количеством персонала, квалификация которого подтверждена наличием сертификатов, лицензий, дипломов;

обязан обеспечить конфиденциальность в отношении регламентирующих документов, серверной и сетевой аппаратуры, архитектуры информационных систем, используемых инструментов и технологий, ставших известными в процессе выполнения работ;

должен располагать подменным оборудованием для обеспечения бесперебойной работы, а также возможностями доставки данного оборудования в точку замены.

В случае непродления договора Исполнитель обязан обеспечить передачу знаний в отношении регламентирующих документов, серверной и сетевой аппаратуры, архитектуры информационных систем, используемых инструментов и технологий представителям Заказчика.