Приложение №1

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на техническое сопровождение системы защиты периметра корпоративной сети   
Группы компаний «Иннотех»**

**Содержание**

[1 Требования к техническому сопровождению 11](#_Toc118201534)

[1.1 Требования к составу Услуг 11](#_Toc118201535)

[1.2 Методика оказания Услуг 12](#_Toc118201536)

[1.3 Условия оказания Услуг 14](#_Toc118201537)

[1.4 Требования к отчетности 25](#_Toc118201538)

# Требования к техническому сопровождению

## Требования к составу Услуг

В рамках данного ТЗ Исполнитель оказывает услуги по техническому сопровождению Системы защиты периметра корпоративной сети Группы компаний «Иннотех».

В состав Системы защиты периметра корпоративной сети Группы компаний «Иннотех» входят следующие подсистемы:

* подсистема межсетевого экранирования внутреннего и внешнего контура (вместе с IPS);
* подсистема защиты веб-приложений;

Исполнитель должен оказывать консультационную помощь по вопросам эксплуатации Оборудования (по телефону или электронной почте).

Исполнитель должен:

* осуществлять мониторинг корректности функционирования Оборудования;
* осуществлять контроль протоколов работы Оборудования на наличие ошибок и оказание помощи в их устранении;
* диагностировать потенциальные проблемы при функционировании Оборудования, формировать рекомендации по оптимизации настроек и настройку Оборудования;
* устранять ошибки в функционировании Оборудования;
* производить экстренные выезды в случае невозможности удаленного решения проблемы;
* осуществлять контроль сроков истечения действия лицензии, производить своевременное оповещение Заказчика.

Исполнитель должен принимать участие в изменении политик и настроек Оборудования и их адаптации к актуальным угрозам информационной безопасности, связанных с решением выявленных проблем и устранением ошибок в функционировании Оборудования, не реже, чем 6 раз в течение каждого периода оказания услуг по техническому сопровождению (далее – «Услуги») (по дополнительно согласованному с Заказчиком графику).

Исполнитель должен обеспечивать техническую поддержку в целях обновления ПО Оборудования с актуальными данными о потенциальных угрозах, необходимыми для функционирования Оборудования.

## Методика оказания Услуг

При обнаружении проблемы Заказчик формирует и направляет Исполнителю обращение в виде отсканированной копии обращения на бумажном носителе, направляемой на адрес электронной почты службы поддержки с подтверждением представителем Исполнителя по электронной почте получения обращения.

Прием и регистрация обращений Заказчика должны осуществляются круглосуточно, не исключая выходные и нерабочие (праздничные) дни.

Обращения должны содержать следующую информацию о проблеме:

* уровень проблемы;
* название Оборудования и версия ПО, вызвавшего проблему;
* название и версия операционной системы, на которой работает указанное ПО и других программных средств, имеющих отношение к возникновению проблемной ситуации;
* подробное описанием проблемы (включая коды ошибок, текст сообщения ошибок, описание обстоятельств, при которых возникает проблема, файлы конфигурации ПО и файлы журналов ошибок);
* инструкции, обеспечивающие ее воспроизведение / демонстрацию на стендах Исполнителя.

Исполнитель обязан отреагировать на обращение Заказчика в сроки, предусмотренные   
в Табл. 7. При этом Исполнитель должен направить Заказчику уведомление о получении обращения. Уведомление должно содержать следующую информацию:

* уникальный номер, присвоенный обращению при регистрации обращения;
* классификацию проблемы (проблема может быть решена на месте; требуется дополнительная информация; требуются дополнительные исследования; требуется обращение к производителю Оборудования);
* оцениваемое время решения проблемы (предполагаемый срок исполнения) либо предлагаемое решение проблемы.

Право обращаться к Исполнителю с обращениями должны иметь технические специалисты (представители) Заказчика, сведения о которых должны быть предоставлены Заказчиком Исполнителю в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты заключения договора.

В случае если обращение классифицировано как инцидент, Исполнитель на основании информации, полученной от Заказчика, должен:

1. Определить его важность согласно Табл. 4.

Табл. 4. Определение важности инцидента

| № | Характеристика инцидента | Категория важности |
| --- | --- | --- |
| 1 | Серьезный инцидент, ведущий к нарушению работоспособности Оборудования | Высокая |
| 2 | Инцидент не останавливает работу Оборудования в целом, но часть функций Оборудования работает некорректно | Средняя |
| 3 | Инцидент не мешает нормальному функционированию Оборудования, ограничения носят локальный характер | Низкая |

1. Определить срочность решения инцидента согласно Табл. 5.

Табл. 5. Определение срочности инцидента

| № | Характеристика инцидента | Категория важности |
| --- | --- | --- |
| 1 | Функциональность критична (недоступность услуги несет угрозу непрерывности процессов Заказчика) | Высокая |
| 2 | Функциональность не критична (непрерывность процессов Заказчика не зависит от доступности услуги) | Низкая |

1. На основании полученных данных о важности и срочности определить приоритет инцидента согласно Табл. 6.

Табл. 6. Определение приоритета инцидента

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Приоритет инцидента** | | **Важность** | | |
| **Высокая** | **Средняя** | **Низкая** |
| **Срочность** | **Высокая** | Высокий | Высокий | Средний |
| **Низкая** | Средний | Средний | Низкий |

При регистрации инцидента оператор Исполнителя должен согласовывать приоритет с представителем Заказчика, заявившим об инциденте. В ходе разрешения инцидента его приоритет может быть изменен. Изменение приоритета согласуется с представителем Заказчика, заявившим об инциденте.

Любой инцидент после регистрации передается в работу инженеру Исполнителя, обрабатывается, а после окончания работ Заказчику направляется уведомление о решении инцидента.

Исполнитель обязан отреагировать на обращение Заказчика в сроки, предусмотренные   
в Табл. 7. В целях обеспечения быстрого решения инцидентов Исполнитель должен максимально использовать средства удаленного администрирования (в случае предоставления).

В случае невозможности решения инцидента удаленно, Исполнитель должен организовать прибытие инженера на территорию Заказчика.

В рамках работы с инцидентами Исполнитель должен осуществлять все необходимые работы по анализу и восстановлению штатного режима работы Оборудования в соответствии с параметрами, приведенными в Табл. 7.

В отдельных случаях по согласованию с Заказчиком время восстановления Исполнителем штатного режима работы Оборудования может быть увеличено.

В случае невозможности разрешить инцидент в соответствии с параметрами, приведенными в Табл. 7, Исполнитель должен уведомить об этом Заказчика и предложить вариант временного решения инцидента (если такой существует).

Услуги по обновлению Оборудования в обязательном порядке согласуются с Заказчиком.

Исполнитель должен приступать к оказанию Услуг только после их согласования с Заказчиком.

## Условия оказания Услуг

Заказчик при необходимости обеспечивает Исполнителю физический доступ к Оборудованию.

Услуги по сопровождению Оборудования оказываются в соответствии с параметрами и в сроки, приведенные в Табл. 7.

Табл. 7. Параметры сопровождения

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Параметр / приоритет | Период приема и регистрации обращений | Период решения инцидентов | Максимальное время реакции с момента направления обращения Заказчика Исполнителю | Максимальное время решения с момента направления обращения Заказчика Исполнителю |
| Высокий | круглосуточно, не исключая выходные и нерабочие (праздничные) дни | с 09:00 до 18:00 по московскому времени, за исключением общегосударственных выходных и нерабочих праздничных дней | 15 минут | 8 часов |
| Средний | 30 минут | 24 часа |
| Низкий | 60 минут | 48 часов |

**Примечание.** Приведенные в таблице временные параметры не учитывают времени реакции и решения при необходимости привлечения производителей Оборудования к решению соответствующего инцидента. Период решения обращений типа инцидент должно осуществляться в круглосуточном режиме, не исключая выходные и нерабочие (праздничные) дни.

Показателем качества оказанных Услуг является обеспечение штатного режима функционирования Оборудования.

## Требования к отчетности

В рамках технического сопровождения Оборудования Заказчику должна предоставляться отчетность согласно Табл. 8, Табл. 9.

Табл. 8. Параметры предоставления отчетности

| Параметр | Значение |
| --- | --- |
| Периодичность | По завершению каждого периода |
| Формат | Формат определен в Табл. 9 |
| Способ предоставления | В бумажном виде с подписями ответственных представителей Сторон |

Табл. 9. Примерный формат отчета по сопровождению

| № | Перечень услуг | Исполнение |
| --- | --- | --- |
|  | Консультационная помощь по вопросам эксплуатации Оборудования | Обеспечено / не обеспечено |
|  | Мониторинг корректности функционирования Оборудования | Обеспечено.  Изменено: …  Добавлено …  Удалено … |
|  | Контроль протоколов работы Оборудования на наличие ошибок и оказание помощи в их устранении | Обеспечено.  Изменено: …  Добавлено …  Удалено … |
|  | Проведение резервного копирования критичных компонентов Оборудования | Обеспечено.  ЧЧ.ММ.ГГГГ проведено резервное копирование, сформирован файл с именем … |
|  | Диагностирование потенциальных проблем при функционировании Оборудования, формирование рекомендаций по оптимизации настроек и конфигурации Оборудования | Обеспечено.  Изменено: …  Добавлено …  Удалено … |
|  | Настройка Оборудования в связи с установкой обновлений компонентов | Обеспечено.  ЧЧ.ММ.ДДДД установлено обновление <продукт> версия … |
|  | Настройка Оборудования после восстановления | Обеспечено.  ДД.ММ.ГГГГ восстановлен <продукт> путем <как именно> |
|  | Устранение ошибок и неисправностей Оборудования | Обеспечено.  Изменено: …  Добавлено …  Удалено … |

|  |  |
| --- | --- |
| Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.п. | Генеральный директор  ООО «ГК «Иннотех»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д.С. Харитонов  М.п. |

Приложение №2

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.

**Перечень Оборудования Заказчика**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Продуктовый номер** | **Описание продукта** | **Количество, шт.** |
|  | F5-BIG-AWF-i7800 | BIG-IP i7800 Advanced Web Application Firewall (96 GB Memory, SSD, Max SSL, Max Compression, vCMP, Dual AC Power Supplies) | 2 |
|  | F5-SVC-BIG-PRE-L1-3 | Level 1-3 Premium Service for BIG-IP (7x24) | 2 |
|  | F5-SVC-BIG-RMA-2 | Next-Business-Day Hardware Replacement Service (RMA) for BIG-IP | 2 |
|  | F5-ADD-BIG-APMI78XXB | BIG-IP Access Policy Manager Base Module for i7800 | 2 |
|  | F5-SVC-BIG-PRE-L1-3 | Level 1-3 Premium Service for BIG-IP (7x24) | 2 |
|  | F5-SBS-BIG-TC-2-1YR | BIG-IP Threat Campaigns License for i7X00/i5X00 Advanced Web Application Firewall (1-Year Subscription) | 2 |
|  | F5-UPG-SFP+-R | BIG-IP & VIPRION SFP+ 10GBASE-SR Transceiver (Short Range, 300 m, Field Upgrade) | 8 |
|  | **МСЭ внешнего контура** | | |
|  | PAN-PA-5220-AC | Palo Alto Networks PA-5220 with redundant AC power supplies | 2 |
|  | PAN-SFP-PLUS-SR | SFP+ form factor, SR 10Gb optical transceiver, short reach 300m, OM3 MMF, duplex LC, IEEE 802.3ae 10GBASE-SR compliant | 4 |
|  | PAN-SFP-PLUS-CU-5M | SFP+ form factor, 10Gb direct attach twin-ax passive cable with 2 transceiver ends and 5m of cable permanently bonded as an assembly, IEEE 802.3ae 10GBASE-CR compliant | 2 |
|  | PAN-PA-5220-TP-3YR-HA2 | Threat prevention subscription 3 year prepaid for device in an HA pair, PA-5220 | 2 |
|  | PAN-PA-5220-URL4-3YR-HA2 | PANDB URL filtering subscription 3 year prepaid for device in an HA pair, PA-5220 | 2 |
|  | PAN-PA-5220-DNS-3YR-HA2 | DNS Security subscription 3 year prepaid for device in an HA pair, PA-5220 | 2 |
|  | PAN-PA-5220-GP-3YR | GlobalProtect subscription 3-year prepaid, PA-5220 | 2 |
|  | PAN-SVC-BKLN-5220-3YR | Partner enabled premium support 3-year prepaid, PA-5220 | 2 |
|  | PAN-PWR-CORD-EU | Power cord for Continental Europe (all platforms) | 2 |
|  | **Офис** | | |
|  | PAN-PA-850 | Palo Alto Networks PA-850 | 2 |
|  | PAN-SFP-SX | SFP form factor, SX 1Gb optical transceiver, 550m reach on OM2 MMF, duplex LC, IEEE 802.3z 1000BASE-SX compliant | 8 |
|  | PAN-SFP-PLUS-SR | SFP+ form factor, SR 10Gb optical transceiver, short reach 300m, OM3 MMF, duplex LC, IEEE 802.3ae 10GBASE-SR compliant | 4 |
|  | PAN-SFP-PLUS-CU-5M | SFP+ form factor, 10Gb direct attach twin-ax passive cable with 2 transceiver ends and 5m of cable permanently bonded as an assembly, IEEE 802.3ae 10GBASE-CR compliant | 2 |
|  | PAN-SVC-BKLN-850-3YR-R | Partner enabled premium support 3 year prepaid renewal, PA-850 | 2 |
|  | **Филиал** | | |
|  | PA-220 | Palo Alto Networks PA-220 | 4 |
|  | PAN-PA-220-PWR-AC | AC power adapter for PA-220 | 4 |
|  | PAN-SVC-BKLN-220-3YR | Partner enabled premium support 3-year prepaid, PA-220 | 4 |
|  | **Сервер централизованного управления** | | |
|  | PAN-PRA-25 | Panorama central management software, 25 devices | 2 |
|  | PAN-SVC-BKLN-PRA-25-3YR | Partner enabled premium support 3 year prepaid, Panorama 25 devices | 2 |

|  |  |
| --- | --- |
| Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.п. | Генеральный директор  ООО «ГК «Иннотех»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д.С. Харитонов  М.п. |