Техническое задание на облачные сервисы

Для ООО «ГК «Иннотех»

Раздел 1. Общая информация

**Термины и сокращения –**

**API** — программный интерфейс подключения (Application Programming Interface).

**CLI** — интерфейс командной строки (Command Line Interface).

**GPU** — графический ускоритель (Graphical Processor Unit).

**IOPS** — количество операций ввода-вывода, выполняемых системой хранения данных за одну секунду.

**IP-адрес** — уникальный сетевой адрес в сети передачи данных, постро­енный по протоколу IP (межсетевой протокол передачи данных).

**RAM** — оперативная память (Random Access Memory).

**vCPU** — виртуальный процессор (Virtual Central Processor Unit).

**vGPU** — виртуальный графический ускоритель (Virtual Graphical Processor Unit).

**Аварийные работы** — работы, проводимые на предоставляемой облачной платформе без уведомления заказчика, в целях предотвращения аварий и иных обстоятельств, угрожающих безопасности и работоспособности оказываемых услуг.

**Виртуализация** — предоставление набора вычислительных ресурсов или их логического объединения, абстрагированное от аппаратной реали­зации и обеспечивающее при этом логическую изоляцию друг от друга вычислительных процессов, выполняемых на одном физическом ресурсе.

**Виртуальная ИТ-инфраструктура** — совокупность аппаратных

и программных средств и технологии сбора, хранения, обработки и пере­дачи информации, на которой развернута платформа виртуализации.

**Виртуальная машина (ВМ)** — размещенная на физической инфраструк­туре поставщика облачной платформы изолированная программно­-аппаратная система (совокупность ресурсов виртуальных процессоров, виртуальной памяти, виртуального дискового пространства), эмулиру­ющая аппаратное обеспечение и предназначенная для работы под управ­лением операционной системы заказчика.

**Виртуальная память** — энергозависимая часть компьютерной памяти, в которой временно хранятся данные и команды, необходимые процес­сору для выполнения операции, имеющая возможность работать в изоли­рованной друг от друга среде.

**Время доступности** — сумма времени доступности сервиса в отчетном периоде в соответствии с параметрами, заявленными поставщиком облачной платформы.

**Время недоступности** — сумма времени недоступности за отчетный период, зафиксированная поставщиком облачной платформы и/или интервал времени с момента отправки заказчиком поставщику облачной платформы уведомления о недоступности услуги с использованием пред­усмотренных услугой способов связи.

**Время реакции** — параметр, определяющий скорость ответа специалиста службы технической поддержки на поступившее обращение от конечного заказчика.

**Время регистрации** — параметр, определяющий скорость регистрации заявки от заказчика в службе поддержки, вне зависимости от способа её поступления.

**Доступность** — гарантируемое время работоспособности сервиса в отчетном периоде в соответствии с параметрами, заявленными постав­щиком облачной платформы.

**Инцидент** — совокупность обстоятельств, которая привела к невозмож­ности оказания услуг с заявленными характеристиками; нарушение штатной работы подсистем платформы, ПАК и/или ЦОДа Исполнителя, повлекшее за собой перерыв в оказании услуг.

**Недоступность** — интервал времени, в течение которого сервис не соот­ветствует заявленным параметрам работоспособности.

**Облачная платформа** — ПАК, представляющий собой совокупность предоставленных исполнителем вычислительных и сетевых ресурсов на технологической площадке в ЦОДе поставщика облачной платформы, обеспечивающих функционирование сервисов.

**Плановые технологические работы** — работы на виртуальной или физи­ческой ИТ-инфраструктуре услуги, имеющие значительную степень влияния на услуги, требующие предварительного уведомления заказчика.

**Платформа виртуализации** — специализированное программное обеспе­чение, реализующее виртуализацию на ПАК исполнителя.

**Прерываемые ВМ** — ВМ, которые могут быть принудительно остановлены в любой момент. Прерываемые ВМ доступны по более низкой цене в срав­нении с обычными, однако не обеспечивают отказоустойчивости.

**Программно-аппаратный комплекс (ПАК)** — серверное, сетевое обору­дование и системы хранения данных поставщика облачной платформы, находящиеся на его технологической площадке, с установленным и настроенным программным обеспечением, необходимым для оказания услуг.

**Техническая поддержка** — предоставление заказчику устных и пись­менных консультации по вопросам оказания услуг в предусмотренном договором объеме, в том числе в части устранения инцидентов, возника­ющих в зоне ответственности поставщика облачной платформы в связи с оказанием услуг.

**Технические работы** — аварийные работы, плановые технологические работы и обновления, имеющие существенное значение для работо­способности, производительности, безопасности облачной платформы, используемой для оказания услуг.

**Уровень производительности vCPU** — определяет долю вычислитель­ного времени физических ядер, которую гарантирует vCPU. Виртуальные машины с уровнем производительности 100% имеют непрерывный доступ (100% времени) к вычислительной мощности физических ядер. Такие ВМ предназначены для запуска приложений, требующих высокой производи­тельности на протяжении всего времени работы.

**ЦОД** — Центры обработки данных, в которых размещается ИТ-инфраструктура и на базе которых оказыва­ются услуги заказчику.

Место оказания услуг – **ЦОД(ы) Исполнителя**

Сроки оказания услуг **- 3-5 лет**

Раздел 2. Состав услуг

* Доступ к облачной платформе и облачным сервисам, отвечающим требованиям ТЗ.
* Доступ к порталу управления услугой (Порталу самообслуживания).
* Выполнение требований к уровню обслуживания предоставляемых виртуальных вычислительных ресурсов и/или облачных сервисов.
* Предоставление технической поддержки в соответ­ствии с требованиями ТЗ .

Раздел 3. Требования к услуге

1. **Требование к площадке размещения инфраструктуры**

* Инфраструктура облака должна иметь территориальное распределение, минимум в 2-х ЦОДах.
* ЦОД-ы должны находится на территории РФ, г.Москва.
* Для возможности построения гибридного облака с инфраструктурой Заказчика требуется наличие высокоскоростных каналов связи (по типу «темная оптика») между ЦОД-ами оператора и площадками размещения оборудования Заказчика:
* ЦОД Датапро, Москва, Авиамоторная , 69
* ЦОД РТК , Москва, Чермянский пр. 4с1
* Наличие сертификации Uptime Institute для ЦОД-ов размещения облачной инфраструктуры будет являться предпочтительным.

1. **Требования к виртуальным вычислительным ресурсам**

**Ключевые параметры:**

* Наличие гипервизоров VMware и OpenStack,
* Наличие различных типов СХД (HDD, SSD)
* Возможность создания ВМ со следующими параметрами:
  + - 1. (vCPU) - до 64 vCPU
      2. (RAM) - до 256 ГБ
      3. Вирт.Диск. - до 16 ТБ
* Наличие возможности создания резервных копий ВМ
* Резервированный доступ в Интернет - до 10 Гб/с
* Обеспечение автоматического масштабирования ресурсов до максимальных параметров в случае резкого увеличения нагрузки и отключения этих ресурсов по мере её спада.
* Мониторинг состояния ресурсов Заказчика.
* Обеспечение безопасности ресурсов (контроль доступа, защита от DDoS-атак).

1. **Требования к облачным сервисам**

**Предоставляемый сервис должен отвечать следующим функциональным требованиям:**

* Возможность собирать, хранить и отображать метрики о состоянии работы облачных ресурсов.
* Возможность непрерывного мониторинга работы облачных ресурсов в автоматическом режиме.
* Возможность настройки уведомлений о достижении пороговых значений метрик (почта, SMS).
* Возможность визуализации метрик и отслеживания состояния облачной и локальной инфраструктуры в личном кабинете заказчика.
* Возможность управления сервисом через консоль, командную строку, API.
* Гарантированный уровень SLA — не ниже 99,95% и т. д.
* Право на перерасчет стоимости услуг при нарушении уровня Доступности

1. **Требования к обеспечению безопасности**

Требуется наличие аттестаций и сертификаций, которые подтверждают соблюдение необходимых мер по обеспечению безопасности ( стандартов ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018).

Требуется аттестация по 152-ФЗ

1. **Требования к технической поддержке**

* Предоставление технической поддержки 24/7 365 дней в году.
* Обращение через разные каналы (личный кабинет, звонок, чат и т. д.).
* Русскоязычная поддержка.
* Сроки реагирования на запрос в зависимости от уровня критичности или тарифного плана.

Раздел 4. Требования к исполнителю

Необходимо наличие следующих лицензий:

* Лицензия ФСТЭК на «Деятельность по технической защите конфиденциальной информации».
* Лицензия ФСТЭК на «Деятельность по разработке и производству средств защиты конфиденциальной информации».
* Лицензия ФСБ на разработку средств криптографической защиты информации.