

Техническое задание
на техническую поддержку программно-аппаратного комплекса
межсетевых экранов/VPN-концентраторов фирмы Juniper

ЗАО «Банк Русский Стандарт»

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общие сведения	3
2.	Основные понятия и определения.....	3
3.	Состав и особенности программно-аппаратного комплекса.....	3
4.	Задачи технической поддержки.....	3
5.	Требования ко времени реагирования	4
6.	Требования к исполнителю.....	5
7.	Требования к условиям оплаты и срокам оказания услуг	5
8.	Требования к оформлению коммерческих предложений	5
9.	Выделенный технический менеджер	6
10.	Порядок предоставления заказчику отчетов об оказании услуг	6
11.	Приложение № 1 Список оборудования и ПО.....	7

1. Общие сведения.

Настоящее Техническое задание разработано с учетом требований ГОСТ 34.602-89 и может уточняться и дополняться в процессе согласования.

Объектом технической поддержки является программно-аппаратный комплекс межсетевых экранов/VPN-концентраторов, состоящий из кластеров NetScreen ISG-2000, кластеров NetScreen-204, кластеров Juniper SSG-5, системы управления NetScreen-Security Manager и системы отчетов и статистики NetScreen-Statistical Report Server, а также системы обнаружения вторжений на базе оборудования IDP-250 и IDP-8200.

2. Основные понятия и определения.

- «программно-аппаратный комплекс» - Оборудование и Программное обеспечение, работающие совместно.
- «Программное обеспечение», «ПО» - программное обеспечение, установленное на Оборудовании Банка, перечисленное в Приложении № 1.
- «Оборудование» - оборудование Заказчика, введенное в эксплуатацию, и перечисленное в Приложении № 1.

3. Состав и особенности программно-аппаратного комплекса.

- NetScreen ISG-2000, кластер в режиме High Availability (HA);
- NetScreen-204, кластер в режиме High Availability (HA) + резерв;
- GUI Server – кластер на базе серверов Sun Fire X4200 и ПО NetScreen-Security Manager в режиме High Availability (HA);
- Device Server – кластер на базе серверов Sun Fire X4200 и ПО NetScreen-Security Manager в режиме High Availability (HA);
- Statistical Report Server –сервер Sun Fire X2100 и ПО NetScreen-Statistical Report Server;
- Juniper SSG-5, кластеры в режиме High Availability (HA);
- Удаленные устройства NetScreen-5GT, подключенные к системе централизованного управления NetScreen-Security Manager (более 1600 устройств);
- система обнаружения вторжений IDP-250;
- система обнаружения вторжений IDP-8200.

4. Задачи технической поддержки.

Задачей технической поддержки является:

- Поддержание безотказной работы программно-аппаратного комплекса межсетевых экранов/VPN-концентраторов и системы обнаружения вторжений в режиме 24x7;
- Предоставление сервиса Оперативного приема и фиксирования запросов, предназначенных для фиксирования обнаруженных неисправностей в программно-аппаратном комплексе и слежения за их устранением;
- Предоставление сервиса Консультирования;
- Обновление ПО.

- Миграция функционала корпоративного FireWall с платформы CheckPoint на существующее решение Juniper.

Услуги по поддержке работоспособности программно-аппаратного комплекса, предоставляемые Исполнителем, должны включать в себя следующие пункты:

1. Реакция исполнителя на проблемы заказчика.

Время реагирования – круглосуточно (24x7), включая выходные и праздничные дни. Требования к срокам реакции указаны в разделе 5.

2. Работы специалиста Исполнителя по восстановлению работоспособности включающие:

- диагностику оборудования и программного обеспечения;
- локализацию неисправности;
- тестовую проверку работоспособности оборудования и программного обеспечения.
- При необходимости, присутствие и работы специалиста Исполнителя на площадке Заказчика должны осуществляться до восстановления функционирования программно-аппаратного комплекса Заказчика.

3. Предоставление отчета о причинах сбоя и мерах по его недопущению в течение 24 часов со времени устранения сбоя.

4. Предоставление исправлений и новых версий ПО на условиях программ поддержки производителей.

5. Раннее уведомление:

- предупреждение Заказчика об обнаруженных ошибках в ПО и потенциальных дефектах оборудования, могущих вызвать отказ в работе;
- предоставление рекомендаций по недопущению сбоев в результате реализации обнаруженных ошибок и дефектов.

5. Требования ко времени реагирования.

Классификация проблем и время реагирования по приоритетам приведены в Таблице 1.

Для неисправностей, относящихся к уровням Приоритета 1 или 2, время решения может определяться как принятие временной меры, позволяющей сократить или исключить ущерб, причиняемый неисправностью, до тех пор, пока не будет получено полноценное разрешение проблемы, при условии, что принятие данных мер позволит перевести неисправность на более низкий уровень Приоритета по сравнению с первоначально определенным (Исполнитель обязан продолжать заниматься решением проблемы до полного разрешения в соответствии с требованиями, предъявляемыми к новому Приоритету неисправности).

Таблица 1

Приоритет запроса	Описание	Время реагирования	
		Восстановление работоспособности	Консультация
Приоритет 1	Программно-аппаратный комплекс полностью выведен из строя.	4 часа	1 час
Приоритет 2	Наличие серьезных неполадок в программно-аппаратном комплексе	4 часа	1 час

Приоритет 3	Программно-аппаратный комплекс работоспособен	-	3 часа
-------------	---	---	--------

Время полного восстановления работоспособности в случае аппаратного сбоя не должно превышать 4 часа после диагностирования неисправности.

6. Требования к исполнителю.

- Наличие офиса в г.Москва;
- Наличие сертификации на продажу и оказание услуг по технической поддержке ПО и оборудования согласно Приложению № 1;
- Статус авторизованного партнера Juniper;
- Наличие минимум 2 сертифицированных специалистов;
- Наличие опыта поддержки ПО и оборудования, аналогичного указанному в Приложении № 1.

7. Требования к условиям оплаты и срокам оказания услуг.

Оплата услуг по технической поддержке – раз в квартал по факту оказания услуг.
 Оплата продления лицензий вендору – единовременно.
 Сроки оказания услуги по технической поддержке – 1 год с момента подписания договора.

8. Требования к оформлению коммерческих предложений.

Коммерческое предложение должно содержать:

- Вступительную часть, содержащую
 - Наименование Исполнителя
 - Адрес
 - Контактную информацию сотрудников Исполнителя по данному предложению
 - Краткое описание Исполнителя и его преимуществ по тематике данного предложения.
- Основную часть – предложение на услуги по технической поддержке, включающую:
 - Спецификацию оборудования и ПО, по которым осуществляется услуга по технической поддержке согласно Приложению № 1.
 - Итоговая сумма за услугу с описанием предоставляемых услуг.
 - Сумма ежеквартального платежа.
 - Условия технической поддержки.
- Перечень документов для участия в тендере
 - Копия свидетельства о регистрации Исполнителя, заверенная печатью.
 - Копии документов, подтверждающих сертификацию/авторизацию компании оригинальными производителями на поставку оборудования, ПО и услуг соответствующих данному предложению.

- Данные о наличии и количестве сертифицированных инженеров соответствующих типам оборудования и ПО данного предложения.
 - Сведения о наличии у Исполнителя опыта выполнения, содержания и количестве аналогичных проектов, отзывы от заказчиков.
- Все цены и суммы в предложении должны быть в рублях, конечными и содержать все налоги, предусмотренные законодательством РФ.

9. Выделенный технический менеджер.

Заказчику должен быть предоставлен выделенный технический менеджер, осуществляющий персональный контроль всех работ, проводимых в рамках настоящего перечня услуг, лично выполняющий наиболее критичные работы непосредственно на площадке Заказчика. В случае критических сбоев, на него происходит эскалация проблем.

Выделенный технический менеджер должен обладать достаточными знаниями и владеть технической информацией об обслуживаемом программно-аппаратном комплексе и задачах, решаемых Заказчиком с помощью программно-аппаратного комплекса в объеме, необходимом для проведения всех работ предусмотренных настоящим перечнем услуг.

Выделенный технический менеджер должен обладать опытом работы по обслуживанию аналогичных систем не менее трех лет.

Выделенный технический менеджер должен обеспечивать:

- организацию и контроль работы специалистов Исполнителя;
- координацию взаимодействия специалистов Исполнителя, Заказчика и Вендора;
- выполнение работ на площадке Заказчика только теми специалистами Исполнителя, которые обладают достаточными знаниями о программно-аппаратном комплексе Заказчика и обладают достаточным опытом и квалификацией для проведения таких работ.

10. Порядок предоставления заказчику отчетов об оказании услуг.

Отчет о предоставленных услугах предназначен для информирования Заказчика о результатах технической поддержки, проводимой Исполнителем в рамках Договора.

Отчет формируется Исполнителем ежеквартально и в течение 24 часов после критического сбоя. В отчет включается информация о сбоях (дата регистрации, характер сбоя, статус, дата разрешения) и информация о действиях, результаты этих действий, выводы и рекомендации.

Детальную форму отчета Исполнитель согласовывает с Заказчиком.

Председатель Правления



Левин Д.О.

Список оборудования и ПО.

№ п/п	Наименование	Количество	Примечание
1	NS-ISG-2000	2	Кластер HA
2	NS-204-005	3	Кластер HA, резерв
3	Juniper SSG-5	6	Кластеры HA
4	NS-SM-1000	1	ПО, лицензия на подключение 1000 устройств
5	NS-SM-ADD-1000	1	Расширение лицензии на подключение 1000 устройств
6	NS-SM-ADD-1000	1	Расширение лицензии на подключение 1000 устройств
7	NS-SM-SRS	1	ПО
8	Sun Fire X4200	4	GUI и Device серверы, кластеры HA
9	Sun Fire X2100	1	Сервер отчетов и статистики
10	Red Hat Enterprise Linux, Basic (up to 2 sockets)	5	ПО
11	IDP-250	2	Сист.обнар.вторжений
12	IDP-8200	2	Сист.обнар.вторжений

Председатель Правления



Левин Д.О.