

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**  
**на услугу предоставления виртуальных вычислительных ресурсов на базе**  
**программного обеспечения VMware vCloud Director для обеспечения**  
**функционирования резервного центра обработки данных**

**Содержание**

1.	Общие сведения.....	19
1.1.	Цели получения услуги.....	19
1.2.	Сведения о Заказчике.....	19
1.3.	Сведения о Провайдере .....	19
1.4.	Период оказания услуг.....	19
2.	Требования к Провайдеру .....	19
2.1.	Требования к обеспечению конфиденциальности .....	19
2.2.	Требования к общему информированию Абонента .....	19
3.	Требования к оборудованию .....	20
3.1.	Требования к владению .....	20
3.2.	Требования к условиям размещения .....	20
3.3.	Требования к гарантии.....	20
4.	Требования к качеству предоставления услуги.....	20
4.1.	Требования к доступности услуги .....	20
4.2.	Требования к информированию о перерывах в обслуживании .....	20
4.3.	Технические параметры быстродействия .....	20
4.4.	Требования к реакции на ИТ-инциденты и запросы.....	20
4.5.	Требования к предоставлению интерфейса управления .....	21
5.	Требования к функционалу СУВР.....	21
5.1.	Общие требования.....	21
5.2.	Подключаемые носители.....	21
5.3.	Снимки гостевых операционных систем .....	21
5.4.	Сетевые технологии .....	21
5.5.	Управление доступом.....	21
5.6.	Требования к регистрации действий .....	21
5.7.	Управление ресурсами .....	22
6.	Требования к средствам защиты информации .....	22
7.	Требования к документационному обеспечению .....	22

## **1. Общие сведения**

Настоящее техническое задание составлено в целях определения требований к условиям оказания услуги предоставления виртуальных вычислительных ресурсов на базе программного обеспечения VMware vCloud Director для обеспечения функционирования резервного центра обработки данных Евразийского патентного ведомства Евразийской патентной организации (далее – услуга).

### **1.1. Цели получения услуги**

Вычислительные ресурсы, предоставляемые в рамках услуги, необходимы для обеспечения непрерывного функционирования и катастрофоустойчивости основных информационных систем ЕАПВ за счет создания и размещения удаленной резервной сетевой инфраструктуры, предусмотренного Программой развития ЕАПО на 2017 - 2021 гг. и Стратегией развития информационной безопасности ЕАПВ.

### **1.2. Сведения о Заказчике**

Заказчиком услуги является Евразийское патентное ведомство Евразийской патентной организации (далее – Абонент).

### **1.3. Сведения о Провайдере**

Провайдер – юридическое лицо, действующее на территории Российской Федерации, оказывающее ЕАПО услугу предоставления виртуальных вычислительных ресурсов на основании заключенного с ЕАПО договора и в соответствии с договором №\_\_ от \_\_\_\_\_ (далее – Договор) и настоящим техническим заданием.

### **1.4. Период оказания услуг**

Начало оказания услуг – 1 января 2019 г.

Окончание оказания услуг – 31 декабря 2019 г.

## **2. Требования к Провайдеру**

Услуги провайдера по предоставлению клиентам виртуальных вычислительных ресурсов должны быть регулярно проверяемыми независимыми компаниями-аудиторами по направлению обеспечения информационной безопасности.

Абонент имеет право 1 (один) раз в календарный год запросить у Провайдера, а Провайдер обязуется предоставить Абоненту по его запросу в 30-дневный срок сведения о прохождении Провайдером соответствующих аудитов и результатах таких аудитов (общее заключение). Абонент обязуется обеспечить конфиденциальность переданных ему сведений, не распространение их третьим лицам, а также уничтожить переданные ему сведения по истечению 1 года хранения.

### **2.1. Требования к обеспечению конфиденциальности**

Требования к обеспечению информационной безопасности и конфиденциальности информации Абонента при предоставлении услуги указаны в разделе 7 Договора и приложении №3 к Договору.

В случае если Провайдер для оказания услуги привлекает третьих лиц (субподрядчиков, внештатных специалистов), Исполнитель обязуется заключить с такими третьими лицами соглашение об обеспечении конфиденциальности, обеспечивающее сохранение в тайне информации Абонента.

### **2.2. Требования к общему информированию Абонента**

Провайдер обязуется информировать Абонента об обстоятельствах непреодолимой силы, препятствующих или делающих невозможным исполнение Провайдером своих обязательств перед Абонентом: Провайдер обязуется в течение 3 (трех) рабочих дней с того момента, когда Провайдеру стало известно или должно было стать известно о возникновении таких обстоятельств, письменно уведомить об этом Абонента и в разумный срок подтвердить относимыми и допустимыми документами факты, указанные в таком уведомлении.

Учитывая статус ЕАПО как межправительственной организации и положения статьи 8 Соглашения между Правительством Российской Федерации и Евразийской патентной организацией о штаб-квартире Евразийской патентной организации (ратифицировано

Федеральным законом от 11 апреля 1998 года № 56-ФЗ) об иммунитете имущества ЕАПО, Провайдер обязуется в течение 3 (трех) календарных дней уведомить Абонента о факте изъятия или получении запросе на изъятие у Провайдера оборудования, на котором обрабатывается и/или хранится информация Абонента, со стороны государственных органов (правоохранительных органов).

### **3. Требования к оборудованию**

#### **3.1. Требования к владению**

Серверное и сетевое (телекоммуникационное) оборудование, на базе которого Провайдер организует и предоставляет услугу (далее – Оборудование), должно принадлежать Провайдеру на законных основаниях.

#### **3.2. Требования к условиям размещения**

Оборудование должно размещаться на территории Российской Федерации в центре обработки данных, имеющем действующий сертификат Uptime Institute Tier:Facility не ниже уровня III.

Адрес центра обработки данных:           (указывается адрес центра обработки данных)          

#### **3.3. Требования к гарантии**

Оборудование должно находиться на гарантии производителя.

### **4. Требования к качеству предоставления услуги**

#### **4.1. Требования к доступности услуги**

Провайдер обеспечивает доступность услуги (предоставляемых виртуальных вычислительных ресурсов) в течение не менее 99,9% в каждом календарном месяце периода оказания услуги (см. п. 1.4). В указанное время не входят периодические регламентные перерывы на техническое обслуживание, которое Провайдер обязуется проводить в интервал с 22:00 до 07:00 по московскому времени не чаще чем 1 раз в 10 дней.

#### **4.2. Требования к информированию о перерывах в обслуживании**

В случае если перерыв в предоставлении услуги не вызван периодическими регламентными работами (см. п. 4.1) по техническому обслуживанию, Провайдер обязуется не позднее чем за 5 дней проинформировать Абонента о таком перерыве.

#### **4.3. Технические параметры быстродействия**

1. Количество MIPS<sup>1</sup> на один виртуальный процессор – не менее 2800.
2. Показатель CPU Ready<sup>2</sup> на ядро – не более 10%.
3. Количество IOPS<sup>3</sup> устройства хранения данных – не менее 50.
4. Средняя задержка в передаче пакетов по сети передачи данных между виртуальными машинами – не более 5 мс.

#### **4.4. Требования к реакции на ИТ-инциденты и запросы**

ИТ-инцидент – неисправность или сбой, повлекшие ухудшение качества предоставляемых услуг или полное или частичное прекращение их предоставления.

Провайдер обеспечивает круглосуточную реакцию на следующие ИТ-инциденты в соответствии со следующими временными параметрами:

<b>№ п/п</b>	<b>Описание ИТ-инцидента</b>	<b>Время регистрации обращения, не дольше</b>	<b>Время решения ИТ-инцидента (от момента регистрации), не дольше</b>
1.	Недоступность виртуальной машины на уровне VMware vCloud Director	15 минут	120 минут

<sup>1</sup> MIPS – число миллионов инструкций, выполняемых процессором за одну секунду

<sup>2</sup> CPU Ready – метрика, отражающая время ожидания процессом процессорного времени

<sup>3</sup> IOPS – количество операций ввода-вывода в секунду

№ п/п	Описание ИТ-инцидента	Время регистрации обращения, не дольше	Время решения ИТ-инцидента (от момента регистрации), не дольше
2.	Отсутствие доступа к консоли управления VMware vCloud Director более 2 часов	15 минут	120 минут
3.	Недоступность/неработоспособность Edge Gateway	15 минут	120 минут

Время решения других ИТ-инцидентов не должно превышать 8 часов.

Срок выполнения Провайдером запросов на изменение, обслуживание не превышает 24 часов, а время регистрации запроса – не превышает 30 минут.

#### **4.5. Требования к предоставлению интерфейса управления**

Абоненту должен быть предоставлен доступ к консоли управления VMware vCloud Director (далее – система управления вычислительными ресурсами, СУВР) на весь период пользования услугой.

### **5. Требования к функционалу СУВР**

#### **5.1. Общие требования**

Версия применяемой СУВР VMware vCloud Director должна быть не ниже 8.10.

#### **5.2. Подключаемые носители**

СУВР должна предоставлять функционал по загрузке, хранению и подключению носителей информации в виде образов (ISO) к гостевым ОС.

#### **5.3. Снимки гостевых операционных систем**

СУВР должна обеспечивать создание и хранение снимков (snapshot) гостевых ОС и восстановление состояния гостевых ОС из таких снимков.

#### **5.4. Сетевые технологии**

СУВР должна включать в себя функционал Edge Gateways:

- динамическая настройка адресов (DHCP);
- трансляция сетевых адресов (NAT);
- межсетевой экран (Firewall);
- статические маршруты (Static Routing);
- виртуальные частные сети (VPN).

#### **5.5. Управление доступом**

Функционал СУВР должен позволять осуществлять управление доступом к ресурсам и гостевым ОС:

- создание, изменение, удаление, блокирование учетных записей пользователей;
- управление правами пользователей: предоставление пользователям прав доступа к отдельным гостевым ОС.

#### **5.6. Требования к регистрации действий**

Средствами СУВР должна реализовываться регистрация действий администратора и пользователей СУВР:

- вход/выход из системы / консоли управления;
- операции с СУВР, выделяемыми ресурсами и гостевыми ОС (получение экрана, создание/изменение/удаление гостевой ОС, создание снимков, восстановление из снимков, создание/изменение/удаление других объектов, выполнение сетевых настроек).

Информация о регистрируемых действиях должна содержать сведения о событии, времени, когда событие произошло и имени пользователя, являющегося инициатором такого события.

#### **5.7. Управление ресурсами**

СУВР должна обеспечивать предоставление информации Абоненту о текущем расходовании ресурсов для гостевых ОС, подключаемых носителей.

#### **6. Требования к средствам защиты информации**

Для обеспечения защиты информации обрабатываемой на технических средствах, вычислительные ресурсы которых Провайдер предоставляет Заказчику при оказании услуги, должны применяться средства защиты информации, прошедшие оценку соответствия в форме сертификации ФСТЭК России/ФСБ России, в том числе:

- средства межсетевое экранирования;
- средства обнаружения вторжений;
- средства защиты среды виртуализации (встроенные или дополнительные);
- средства контроля действий администраторов (привилегированных пользователей).

#### **7. Требования к документационному обеспечению**

Провайдер предоставляет или обеспечивает Абоненту доступ к инструкции по пользованию СУВР на все время предоставления услуги.

#### **Подписи уполномоченных представителей Сторон**

Президент ЕАПВ

*Должность представителя  
Провайдера*

\_\_\_\_\_ С. Глевлесова  
МП

\_\_\_\_\_ /ФИО/  
МП