

## **ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуг по обеспечению функционирования, администрирования и бесперебойной работы программного обеспечения в целях предоставления Коммуникационных сервисов для органов государственной власти, государственных учреждений и государственных внебюджетных фондов в рамках обеспечения автоматизированными рабочими местами и программным обеспечением**

**Москва, 2023**

## Оглавление

Сокращения и наименования .....	4
1 Общие сведения.....	12
1.1 Предмет закупки .....	12
1.2 Сроки передачи прав и оказания Услуг.....	12
1.3 Источник финансирования и Заказчик .....	12
1.4 Место оказания Услуг.....	13
1.5 Основания и руководство для оказания Услуг .....	13
1.6 Исполнитель.....	14
2 Описание оказываемых услуг, цели и задачи .....	14
2.1 Актуальность оказания Услуг.....	14
2.2 Цели и задачи оказания Услуг .....	15
2.3 Состав и объем Услуг .....	16
2.4 Сроки оказания Услуг и состав отчетных документов.....	17
3. Содержание оказываемых Услуг.....	18
3.1 Обеспечение функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС ..	18
3.1.1 Требования к обеспечению бесперебойной работы функционала.....	19
3.1.2 Требования к Технической поддержке, включая справочно-информационную поддержку Администраторов ГКС .....	21
3.1.2.1 Требования к организации справочно-информационного обслуживания .....	23
3.1.2.2. Порядок обработки инцидентов .....	23
3.1.2.3 Порядок обработки запросов на обслуживание.....	24
3.1.3 Организация обеспечения информационной безопасности .....	24
3.1.4 Требования к порядку управления учетными записями .....	27
3.2 Подключение к ГКС на основании сервисных запросов .....	27
3.2.1 Подключение домена Ведомства .....	27
3.2.2 Настройка домена для миграции почты .....	28
3.2.3 Подключение и переподключению администраторов Ведомств .....	29
3.2.4 Требования к услуге подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ.....	29
3.2.5 Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ.....	30
3.3 Настройке функциональности на основании технологических запросов от Заказчика ..	32
4. Порядок формирования цены услуг .....	32
5. Дополнительные условия.....	32

6.    Перечень приложений.....	33
Приложение №1 .....	34
1  Требования к обеспечению функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС .....	34
1.1  Общие технические требования ГКС.....	34
1.1.1  Требования к структуре ГКС .....	34
1.1.2  Требования к надежности .....	37
1.1.3  Требования по сохранности информации при авариях .....	38
1.1.4  Требования к инфраструктуре для инсталляции ГКС .....	39
1.1.5  Требования к способам и средствам связи для информационного обмена между компонентами ГКС .....	39
1.1.6  Требование к эргономике и технической эстетике.....	39
1.1.7  Требования к техническим характеристикам ГКС в рамках возможности интеграции с внешними системами ВКС и АКС.....	40
1.1.8  Требования к возможности интеграции с офисным пакетом.....	40
1.1.9  Требования к возможности подключения мини-апп в ГКС .....	41
1.1.10  Требования к протоколированию и аудиту .....	42
1.1.11  Требования к обеспечению информационной безопасности ГКС.....	42
1.1.12  Требования к защите информации от несанкционированного доступа .....	44
1.2  Требования к функциям ГКС .....	44
1.2.1  Модуль «Обмен сообщениями и аудиовидеозвонками» .....	44
1.2.2  Модуль «Портал».....	49
1.2.3  Модуль «Электронная почта».....	51
1.2.4  Модуль «Файловое хранилище» .....	55
1.2.5  Модуль «Аутентификация и авторизация пользователей» .....	55
1.2.6  Модуль «Администрирование» .....	56
1.2.7  Модуль «Интеграции коммуникационных сервисов с внешними информационными системами» .....	58
Приложение №2 .....	60
Приложение №3 .....	61
Приложение №4 .....	69
Приложение №5 .....	74
Приложение №6 .....	75
Приложение №7 .....	82
Приложение №8 .....	83

## Сокращения и наименования

Сокращение/Термин	Наименование/Определение
<b>Active Directory (AD)</b>	«активный каталог» — собственная реализация корпорации Microsoft службы каталогов, поддерживающей протокол LDAP (англ. Lightweight Directory Access Protocol — «легковесный протокол доступа к каталогам») для операционных систем семейства Windows Server
<b>AI</b>	Artificial Intelligence — AI (Искусственный интеллект), применяемый в разработке других приложений или систем
<b>API</b>	(англ. Application Programming Interface) программный интерфейс приложения
<b>Black box и Grey Box</b>	методики проведения тестирования: метода «черного ящика» и метод «серого ящика»
<b>Cookie</b>	небольшой фрагмент данных, отправленный веб-сервером и хранимый на компьютере пользователя. Веб-клиент (веб-браузер) при попытке открыть страницу соответствующего сайта пересылает этот фрагмент данных веб-серверу в составе HTTP-запроса
<b>Deerlink (диплинк)</b>	гиперссылка, которая перенаправляет пользователя в конкретный раздел приложения или сайта. Эта функция сокращает количество промежуточных действий пользователя и помогает ему попасть на нужную страницу за минимальное количество кликов
<b>DDoS-атака</b>	(англ. Distributed Denial of Service) разновидность атак на компьютерные системы и сети связи, связанных с большим количеством запросов (в виде IP-пакетов), посылаемых с большого количества IP-адресов сети Интернет и направленных на IP-адреса оборудования Заказчика
<b>DLP</b>	(англ. Data Leak Prevention) система противодействия утечкам конфиденциальной информации
<b>Downtime</b>	(англ. Down Time) время недоступности сервиса
<b>HTTP</b>	(англ. HyperText Transfer Protocol) протокол передачи данных (как в формате HTML, так и произвольных данных) прикладного уровня
<b>HTTPS</b>	(англ. HyperText Transfer Protocol Secure) расширение протокола HTTP для поддержки шифрования в целях повышения безопасности
<b>HTTP/2</b>	вторая версия сетевого протокола HTTP, используемая для доступа к World Wide Web (гипертекстовой части сети Интернет)
<b>ICAP</b>	протокол адаптации контента Интернета (ICAP) — это легкий протокол, обеспечивающий простую объектную векторизацию контента для служб HTTP. ICAP используется для расширения прозрачных прокси-серверов. Это освобождает ресурсы и стандартизирует реализацию новых функций. Он использует кэш для прокси всех клиентских транзакций и обработки транзакций с использованием веб-серверов ICAP, которые предназначены для определенных функций, таких как сканирование на вирусы, трансляция контента, фильтрация контента или вставка рекламы
<b>IaaS (Инфраструктура как услуга)</b>	(англ. Infrastructure-as-a-Service) модель, применяемая в области облачных вычислений, в рамках которой потребителям предоставляются базовые информационно-технологические ресурсы — виртуальные серверы с заданной конфигурацией, операционной системой и доступом к сети
<b>iFrame</b>	контейнер, который позволяет вставить любой HTML-документ из другого источника
<b>IP</b>	(англ. Internet Protocol) протокол маршрутизации сетевого уровня стека TCP/IP, который объединяет отдельные компьютерные сети в единую сеть. Неотъемлемой частью протокола является адресация сети (уникальный сетевой адрес узла в компьютерной сети, построенной на основе стека протоколов TCP/IP; в единой компьютерной сети требуется глобальная уникальность адреса, в случае работы в локальной сети требуется уникальность адреса в пределах сети)
<b>Man-in-the-middle</b>	атака «человек посередине» посредника (Man-in-the-Middle) — это форма

Сокращение/Термин	Наименование/Определение
	кибератаки, при которой для перехвата данных используются методы, позволяющие внедриться в существующее подключение или процесс связи. Злоумышленник может быть пассивным слушателем в вашем разговоре, незаметно крадущим какие-то сведения, или активным участником, изменяя содержание ваших сообщений или выдавая себя за человека или систему, с которыми вы, по вашему мнению, разговариваете
<b>Open Compute Project</b>	концепция, сообщество и организация, в рамках которых участники в форме открытого диалога делятся разработками в сфере программного, аппаратного и физического проектирования современных центров обработки данных (ЦОД) и оборудования для них
<b>OTP via Email</b>	(англ. One-time Password via Email) технология использования одноразовых паролей, передаваемых посредством электронной почты
<b>REST</b>	(англ. Representational State Transfer) архитектурный стиль взаимодействия компонентов распределенного приложения в сети. Согласованный набор условий, учитываемых при проектировании распределенной системы гипермедиа
<b>Same-origin</b>	веб-сайты, использующие одну и ту же схему, имя хоста, порт и одинаковый источник (same-origin)
<b>Запросы same-origin</b>	запросы из одного источника (URL)
<b>Service Desk</b>	специализированная функциональная единица, ориентированная на обработку специфических сервисных событий, поступающих в форме обращений пользователей или сообщений систем мониторинга
<b>SFU</b>	(англ. Selective Forwarding Unit) механизм медиасервера, поддерживающий многосторонние видеоконференции
<b>SIP</b>	(англ. Session Initiation Protocol) протокол передачи данных, описывающий способ установки и завершения пользовательского интернет-сеанса, включающего обмен мультимедийным содержимым
<b>SLA</b>	(англ. Service Level Agreement, SLA) термин методологии ITIL (англ. IT Infrastructure Library — библиотека инфраструктуры информационных технологий), обозначающий согласованный уровень качества предоставления Услуги.
<b>SMTP</b>	(англ. Simple Mail Transfer Protocol) простой протокол передачи почты, предназначенный для передачи электронной почты в сетях TCP/IP
<b>SSL-сертификаты</b>	цифровой сертификат, удостоверяющий подлинность веб-сайта и позволяющий использовать зашифрованное соединение. Аббревиатура SSL означает Secure Sockets Layer — протокол безопасности, создающий зашифрованное соединение между веб-сервером и веб-браузером
<b>JS SDK</b>	SDK для встроенных приложений, которые представляют собой iframe, контент которого расположен на сервере разработчика
<b>Stateless-сервисы</b>	сервисы без состояния, фронтенд-сервисы, сервисы, которые используют протокол передачи данных без сохранения состояния, не нуждаются в сохранении информации о сессии на сервере или статусе каждого клиента во время множественных запросов
<b>TCP</b>	(англ. Transmission Control Protocol) протокол передачи данных в коммуникационной сети/сети Интернет
<b>TCP/IP</b>	сетевая модель передачи данных (набор протоколов/соглашений), представленных в цифровом виде
<b>VIP</b>	группы пользователей в ГКС, для которых действуют ограничения по звонкам, сообщениям от пользователей ГКС
<b>UI</b>	(англ. User Interface) пользовательский интерфейс
<b>URI</b>	(англ. Universal Resource Identifier) универсальный идентификатор ресурса
<b>URL</b>	(англ. Uniform Resource Locator) система унифицированных адресов электронных ресурсов, единообразный определитель местонахождения ресурса (в том числе файла)
<b>WAF</b>	(англ. Web Application Firewall) совокупность мониторов и фильтров,

<b>Сокращение/Термин</b>	<b>Наименование/Определение</b>
	предназначенных для обнаружения и блокирования сетевых атак на веб-приложение
<b>WebDav</b>	WebDAV (Web Distributed Authoring and Versioning), DAV, — набор расширений и дополнений к протоколу HTTP, поддерживающих совместную работу пользователей над редактированием файлов и управление файлами на удаленных веб-серверах
<b>WebView</b>	компонент, который позволяет встраивать веб-страницы в приложения
<b>Window.history</b>	доступ к History API осуществляется с помощью объекта Window.history. С помощью History API можно переходить по истории вперед, назад и управлять ее содержимым. History API дает доступ к управлению историей браузера в рамках текущей сессии. Браузер создает новую сессию, когда пользователь открывает новую вкладку или новое окно браузера
<b>XML</b>	(англ. eXtensible Markup Language) текстовый формат, предназначенный для хранения структурированных данных для обмена информацией между информационными системами
<b>ZRTP</b>	(англ. Secure Real-time Transport Protocol) криптографический протокол согласования ключей шифрования, используемый в системах передачи голоса в IP-сетях (VoIP)
<b>Аватар</b>	графическое или фотоизображение пользователя электронной почты, мессенджера или иного электронного сервиса
<b>Авторизация</b>	процедура предоставления субъекту определенных прав доступа
<b>Администратор</b>	лицо, наделенное правами для осуществления деятельности в административной части программного обеспечения (далее — ПО)
<b>Администратор Ведомства</b>	ответственное лицо со стороны Ведомства, роль в ПО, позволяющая управлять учетными записями коммуникационных сервисов для сотрудников данного Ведомства, а также набором доступных для них сервисов. Данная роль имеет доступ к отчету о потреблении сервисов сотрудниками данного Ведомства
<b>Администратор Заказчика</b>	ответственное лицо со стороны Заказчика, роль в ПО, позволяющая управлять учетными записями коммуникационных сервисов для сотрудников всех Ведомств, а также набором доступных для них сервисов. Данная роль имеет доступ к отчету о потреблении сервисов сотрудниками всех Ведомств
<b>Администратор кластера мини-апп</b>	ответственное лицо, отвечающее за администрирование сервера, на котором размещают мини-аппы
<b>Адресная книга</b>	таблица, содержащая информацию о пользователях ПО и включающая необходимые атрибуты для создания маршрута обмена информацией
<b>Аккаунт</b>	(англ. Account — учетная запись) хранимая в компьютерной системе совокупность данных о пользователе, необходимая для его опознавания (аутентификации) и предоставления доступа к его личным данным и настройкам
<b>АКС</b>	аудио-конференц-связь
<b>Активная учетная запись (14 дн.)</b>	незаблокированная учетная запись на дату формирования отчета, по которой за последний 2-х недельный период была зафиксирована одна из следующих активностей: вход в ГКС и просмотр чатов или перечня почтовых сообщений, получение или отправка почтовых сообщений, получение или отправка сообщений чата, просмотр календаря или создание встреч, или принятие встреч, просмотр перечня задач, создание или изменение задач, изменение статуса задач, принятие или инициация аудио- или видеовызова, вход в файловое хранилище и просмотр списка документов и папок, просмотр документа или создание и редактирование документа, управление правами доступа к документам и папкам, просмотр контактов (организационной структуры ведомства), просмотр новостных каналов и опросов, управление настройками ГКС.
<b>Аутентификация</b>	процедура проверки подлинности субъекта (после его успешной идентификации)
<b>БД</b>	база данных

<b>Сокращение/Термин</b>	<b>Наименование/Определение</b>
<b>Беседа, чат</b>	множество непосредственно связанных между собой сообщений, отсортированных в хронологическом порядке
<b>Бэкап</b>	(англ. Backup) резервная копия информации, хранящейся на электронных носителях
<b>Бэклог</b>	(англ. Backlog — отставание, задолженность, долг, невыполненные заказы) список требований к функциональности, подлежащих реализации, упорядоченный по их степени важности
<b>Веб-приложение</b>	клиент-серверное приложение, в котором клиент взаимодействует с сервером при помощи браузера, а за сервер отвечает веб-сервер
<b>Ведомство</b>	в понимании настоящего технического задания орган государственной власти, государственное учреждение или государственный внебюджетный фонд, которые привлечены к участию в эксперименте на основании постановления Правительства Российской Федерации от 28 августа 2019 г. № 1114 «О проведении эксперимента по переводу информационных систем и информационных ресурсов органов государственной власти, государственных учреждений, Центральной избирательной комиссии Российской Федерации, государственных внебюджетных фондов и публично-правовой компании «Единый заказчик в сфере строительства» в государственную единую облачную платформу, а также по обеспечению органов государственной власти, государственных учреждений и государственных внебюджетных фондов автоматизированными рабочими местами и программным обеспечением»
<b>ВКС</b>	видео-конференц-связь
<b>Вендор</b>	компания-разработчик программного обеспечения, которой принадлежат исключительные права на данное программное обеспечение
<b>Вендорская техническая поддержка</b>	техническая поддержка лицензионного программного обеспечения, оказываемая вендором, в которую входит решение проблем в работе программного обеспечения в рамках 3-ей линии поддержки программного продукта (устранение ошибок в коде ПО, приведших к неработоспособности системы в соответствии с Руководством пользователя или Руководством администратора, которые не могут быть устранены 1-й или 2-й линиями поддержки за счет настроек программного обеспечение), возможность получения и использования обновлений на программное обеспечение, а также получение консультаций по вопросам функционирования программного обеспечения, которое не описано в Руководстве администратора, Руководстве пользователя.
<b>ВЦОД</b>	виртуальный центр обработки данных — совокупность ресурсов (процессора, оперативной памяти, дискового пространства, сетей), предоставленных в пользование Заказчику и предназначенных для создания и бесперебойного функционирования одного или группы виртуальных серверов
<b>Высокочастотный функционал</b>	наиболее востребованный (основной) пользователями функционал, с частотой использования каждый день или несколько раз в день
<b>Государственные информационные системы, ГИС</b>	информационная система, которая создана на основании федеральных законов, законов субъектов Российской Федерации, правовых актов государственных органов (п. 1 ч. 1 ст. 13 Федерального закона № 149-ФЗ) в целях реализации полномочий государственных органов и обеспечения обмена информацией между этими органами, а также в иных установленных федеральными законами целях (ч. 1 ст. 14 Федерального закона № 149-ФЗ)
<b>Государственные коммуникационные сервисы (ГКС), коммуникационные сервисы (КС)</b>	коммуникационные электронные сервисы, предоставляемые Ведомствам на базе отечественного программного обеспечения, предназначенного для информационного взаимодействия при осуществлении профессиональной деятельности государственных служащих и (или) работников органов государственной власти, государственных внебюджетных фондов и государственных учреждений с предоставлением соответствующего программного обеспечения и возможностью пользования коммуникационными сервисами без одновременного предоставления

<b>Сокращение/Термин</b>	<b>Наименование/Определение</b>
	оборудования. Сервисы предназначены для совместной работы, включающие в себя электронную почту, персональные и групповые календари, сервис обмена мгновенными сообщениями, аудио-видеозвонки, файловое хранилище (облако), сервис групповых информационных каналов, сервис контакты и интеграционные сервисы, позволяющие осуществлять интеграцию внешних информационных систем и автоматизированных сервисов с коммуникационными сервисами и расширять таким образом их функциональность и область применения.
<b>ГОСТ</b>	государственный стандарт
<b>Групповая беседа, групповой чат</b>	средство обмена информацией тремя и более пользователями между собой
<b>Десктопное приложение</b>	программа, которая устанавливается на компьютер пользователя и работает под управлением операционной системы
<b>Доступность</b>	отношение фактического времени доступности ПО (согласованного времени за вычетом простоев по причине инцидентов или технического обслуживания) к согласованному времени ПО
<b>ДСП</b>	для служебного использования
<b>ЕИСУ КС</b>	Единая информационная система управления кадровым составом государственной гражданской службы Российской Федерации
<b>ЕСИА</b>	Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие государственных информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»
<b>Заблокированная учетная запись</b>	храняемая в панели администратора ГКС совокупность данных о пользователе, необходимая для его опознавания (аутентификации) и предоставления доступа к его личным данным и настройкам, без предоставления доступа пользователю к Коммуникационным сервисам
<b>Заказ</b>	запрос на оказание, прекращение, изменение состава и (или) объема услуг. Запрос на оказание услуг в интересах Ведомства формируется Заказчиком и содержит количественные требования к предоставлению услуг и их характеристики
<b>ИБ</b>	информационная безопасность
<b>Иконка</b>	элемент графического интерфейса, небольшая картинка, обозначающая и идентифицирующая ПО или элементы, входящие в его интерфейс
<b>Индивидуальный чат, индивидуальная беседа</b>	средство обмена информацией двумя пользователями между собой
<b>Интерфейс</b>	совокупность возможностей, средств, способов, методов и правил взаимодействия двух объектов, в частности человека с системой, устройством или программой, для обмена информацией между ними
<b>Инцидент</b>	незапланированное прерывание или снижение качества ИТ-услуги, которое привело или может привести к прекращению предоставления или ухудшению качества одной или нескольких Услуг
<b>ИС</b>	информационная система
<b>Канал</b>	средство обмена информацией между двумя и более пользователями с дополнительными настройками ролевой модели и историей присоединения пользователей
<b>Количество учетных записей</b>	расчетный параметр, который определяется как количество незаблокированных учетных записей в административной панели коммуникационных сервисов
<b>Контент</b>	информация, содержащая следующие атрибуты: тема сообщения (subject), сообщение (body) и ряд служебных полей (например, электронная подпись)
<b>Контракт</b>	государственный контракт оказание услуг по обеспечению функционирования, администрирования и бесперебойной работы

<b>Сокращение/Термин</b>	<b>Наименование/Определение</b>
	программного обеспечения в целях предоставления Коммуникационных сервисов для органов государственной власти, государственных учреждений и государственных внебюджетных фондов в рамках обеспечения автоматизированными рабочими местами и программным обеспечением, заключенный с Исполнителем
<b>КСЗ</b>	класс защиты средств криптографической защиты информации в соответствии с требованиями ФСБ России, в соответствии с актуальными возможностями источников атак и принятыми мерами по противодействию атакам
<b>Мессенджер, СОМС</b>	сервис обмена мгновенными сообщениями и аудиовидеозвонками
<b>Мини-апп</b>	технология, позволяющая встраивать веб-сервисы в виде мини-приложений в приложения ГКС, расширяя таким образом его функциональные возможности
<b>Модули ГКС</b>	составляющие функциональные элементы («Электронная почта», «Сервис обмена мгновенными сообщениями и аудиовидеозвонками», «Файловое хранилище», «Портал» и ПО интеграции внешних информационных систем с Коммуникационными сервисами), используемые в типовой функциональной архитектуре Коммуникационных сервисов для органов государственной власти, государственных учреждений и государственных внебюджетных фондов
<b>НСД</b>	несанкционированный доступ — доступ к информации в нарушение должностных полномочий сотрудника, доступ к закрытой для публичного доступа информации со стороны лиц, не имеющих разрешения на доступ к этой информации
<b>Оборудование Ведомства</b>	в данном документе, включает в себя: криптошлюзы, предоставленные Ведомством под управление ГКС
<b>Обработчик</b>	исполнитель в соответствии с пунктом 1.6 Технического задания
<b>Обсуждения</b>	последовательность ответов на сообщения, отображаемая в виде «ветви обсуждения», созданная в рамках группового чата, без возможности создания последовательности сообщений внутри уже созданной последовательности
<b>ОП</b>	офисный пакет
<b>Оператор персональных данных</b>	оператором персональных данных ГКС является Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
<b>ОТР-код</b>	одноразовый пароль код, который получает пользователь ГКС для авторизации
<b>Отчетный период</b>	под отчетным периодом понимается период оказания услуг, определенный условиями Государственного контракта
<b>Офис Ведомства</b>	под офисом Ведомства подразумевается местоположение размещения оборудования Ведомства
<b>Персональные данные (ПД)</b>	любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному, или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных)
<b>Платформа</b>	совокупность настроенных и интегрированных между собой серверных компонентов поставленного программного обеспечения, инфраструктуры и каналов связи. Серверная часть Коммуникационных сервисов и инфраструктура
<b>ПО</b>	программное обеспечение
<b>Пользователь</b>	сотрудник Ведомства, использующий в своей работе Коммуникационные сервисы. В терминах информационной системы Пользователь — учетная запись в административной панели ГКС, имеющая свой уникальный идентификатор (адрес электронной почты), при этом у пользователя должна быть незаблокированная учетная запись. Если учетная запись заблокирована, то используется термин «заблокированный пользователь», который означает, что ему запрещен доступ к сервисам ГКС
<b>Поток обсуждений</b>	сборное отображение всех обсуждений из чатов, на которые подписан пользователь
<b>Проксирование</b>	(англ. proxying — представительство, посредничество) перехват объекта (веб-трафик, сообщение и др.) с целью дальнейшей маршрутизации

<b>Сокращение/Термин</b>	<b>Наименование/Определение</b>
<b>Рольевая модель</b>	заданное множество наборов прав и правил доступа, сгруппированное в роли, и матрица доступа субъектов доступа к объектам доступа с учетом наличия у них определенных ролей, определяющих границы полномочий пользователя в Коммуникационных сервисах
<b>Сервис ГКС</b>	содержит следующие модули ГКС: <ul style="list-style-type: none"> <li>• модуль «Сервис обмена мгновенными сообщениями и аудиовидеозвонками» (мессенджер);</li> <li>• модуль «Электронная почта»;</li> <li>• модуль «Файловое хранилище» (облако);</li> <li>• модуль «Портал» (в части оргструктура Ведомства)</li> </ul>
<b>Система Ведомства</b>	информационная система, функционирующая в Ведомствах
<b>Системная учетная запись</b>	вид учетной записи, используемой для групповых и общих почтовых ящиков, чатов, а также для подключения автоматизированных ресурсов (роботы, чат-боты, информационные системы и ресурсы)
<b>Смайлик (смайл)</b>	письменная передача эмоций с помощью знаков препинания или соответствующих картинок
<b>СПО</b>	свободное программное обеспечение. Это программное обеспечение, распространяемое на условиях свободного лицензионного договора, дающего пользователю право использовать программу в любых, не запрещенных законом целях; получать доступ к исходным кодам программы как в целях ее изучения и адаптации, так и в целях переработки; распространять программу (бесплатно или за плату, по своему усмотрению); вносить изменения в программу и распространять экземпляры измененной (переработанной) программы с учетом возможных требований наследования лицензии
<b>СОВ</b>	система обнаружения вторжений
<b>Сотрудник, сотрудники</b>	сотрудники органа государственной власти, государственного учреждения или государственного внебюджетного фонда (Ведомств)
<b>Стикеры</b>	(англ. stickers — наклейки) картинки, предназначенные для отправки в чат. Версия смайликов, посылаемых в виде увеличенной картинки и предназначенных для выражения эмоций
<b>СУБД</b>	система управления базами данных
<b>Тип услуг</b>	группы услуг в которые объединены услуги согласно техническому заданию
<b>ТЗ, Техническое задание</b>	настоящее Техническое задание на оказание услуг по обеспечению функционирования, администрирования и бесперебойной работы программного обеспечения в целях предоставления Коммуникационных сервисов для органов государственной власти, государственных учреждений и государственных внебюджетных фондов в рамках обеспечения автоматизированными рабочими местами и программным обеспечением
<b>Участник эксперимента</b>	органы государственной власти, государственные учреждения или государственные внебюджетные фонды, участвующие в эксперименте по обеспечению органов государственной власти, государственных учреждений и государственных внебюджетных фондов автоматизированными рабочими местами и программным обеспечением в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2019 г. № 1114 «О проведении эксперимента по переводу информационных систем и информационных ресурсов органов государственной власти, государственных учреждений, Центральной избирательной комиссии Российской Федерации, государственных внебюджетных фондов и публично-правовой компании «Единый заказчик в сфере строительства» в государственную единую облачную платформу, а также по обеспечению органов государственной власти, государственных учреждений и государственных внебюджетных фондов автоматизированными рабочими местами и программным обеспечением»
<b>Учетная запись (УЗ)</b>	учетная запись, хранящаяся в панели администратора ГКС совокупность данных о пользователе, необходимая для его опознавания (аутентификации) и

Сокращение/Термин	Наименование/Определение
	предоставления доступа к его личным данным и настройкам, с предоставлением доступа пользователю к Коммуникационным сервисам. Учетная запись может быть системной, когда она используется для общих и групповых почтовых ящиков или информационными системами и ресурсами. В рамках данного Технического задания под термином «учетная запись» понимается незаблокированная учетная запись, для учетных записей в другом статусе используется термин «заблокированная учетная запись»
<b>ФГИС</b>	федеральные государственные информационные системы, используемые в Ведомствах или в интересах Ведомств.
<b>Частное облако</b>	комплекс вычислительных ресурсов (сети передачи данных, серверы, устройства хранения данных, приложения и сервисы), выделенных под одну систему (сервис)
<b>ЦОД</b>	центр хранения и обработки данных (англ. data center — дата-центр), специализированное здание для размещения (хостинга) серверного и сетевого оборудования и подключения абонентов к каналам сети Интернет
<b>Шардирование</b>	(англ. shard — осколок, кусочек) стратегия горизонтального масштабирования данных, когда общий объем хранимых данных ранжируется на независимые части, которые размещаются на разных узлах кластера баз данных. Используется при работе с большими объемами данных для увеличения производительности СУБД
<b>Эксплуатирующий персонал</b>	в данном документе понимается персонал Исполнителя, эксплуатирующий ЦОД и обеспечивающий функционирование, администрирование и бесперебойную работу программного обеспечения ГКС
<b>Эмоджи (Эмодзи (emojī))</b>	текстовые или графические символы: смайлики, символы и стикеры, которые используются вместо слов для передачи эмоций, настроения или какого-то смысла в сообщениях и на сайтах

## **1 Общие сведения**

### **1.1 Предмет закупки**

**Наименование объекта закупки:** Оказание услуг по обеспечению функционирования, администрирования и бесперебойной работы программного обеспечения в целях предоставления Коммуникационных сервисов для органов государственной власти, государственных учреждений и государственных внебюджетных фондов в рамках обеспечения автоматизированными рабочими местами и программным обеспечением (далее — Услуга).

Оператор ГКС — Заказчик Услуг, Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. Основание — постановление Правительства Российской Федерации от 28 августа 2019 г. № 1114 «О проведении эксперимента по переводу информационных систем и информационных ресурсов органов государственной власти, государственных учреждений, Центральной избирательной комиссии Российской Федерации, государственных внебюджетных фондов и публично-правовой компании «Единый заказчик в сфере строительства» в государственную единую облачную платформу, а также по обеспечению органов государственной власти, государственных учреждений и государственных внебюджетных фондов автоматизированными рабочими местами и программным обеспечением».

Оказание Услуг соответствует ОКПД 2 62.02.30.000 — Услуги по технической поддержке информационных технологий.

### **1.2 Сроки передачи прав и оказания Услуг**

Услуги должны оказываться с даты заключения Контракта, но не ранее 1 октября 2023 года по 20 сентября 2024 года включительно, в т.ч. по отчетным периодам:

Отчетный период 1: с даты заключения Контракта, но не ранее 1 октября 2023 года по 20 ноября 2023 года включительно;

Отчетный период 2: с 21 ноября 2023 года по 20 февраля 2024 года включительно;

Отчетный период 3: с 21 февраля 2024 года по 20 мая 2024 года включительно;

Отчетный период 4: с 21 мая 2024 года по 20 сентября 2024 года включительно.

### **1.3 Источник финансирования и Заказчик**

Источник финансирования: федеральный бюджет Российской Федерации.

Полное наименование Заказчика: Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (далее – Заказчик).

Сокращенное наименование Заказчика: Минцифры России.

#### 1.4 Место оказания Услуг

Российская Федерация, в том числе по месту нахождения Минцифры России — г. Москва, Пресненская наб., д. 10, стр. 2. — и других Ведомств, в соответствии с их местоположением.

Российская Федерация, в том числе по месту нахождения Центров обработки данных Исполнителя. Местонахождение технологических площадок определяется Исполнителем в соответствии с требованиями Технического задания (Приложение № 1 настоящему ТЗ).

#### 1.5 Основания и руководство для оказания Услуг

- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»;

- Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 28 августа 2019 г. № 1114 «О проведении эксперимента по переводу информационных систем и информационных ресурсов федеральных органов исполнительной власти, Центральной избирательной комиссии Российской Федерации, государственных внебюджетных фондов и публично-правовой компании «Единый заказчик в сфере строительства» в государственную единую облачную платформу, а также по обеспечению федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов автоматизированными рабочими местами и программным обеспечением»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2012 г. № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2015 г. № 1236 «Об установлении запрета на допуск программного обеспечения, происходящего из иностранных государств, для целей осуществления закупок для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (в рамках настоящего технического задания установлен запрет на использование программного обеспечения, происходящего из иностранных государств);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 5 мая 2016 г. № 392 «О приоритетных направлениях использования и развития информационно-коммуникационных технологий в федеральных органах исполнительной власти и органах управления государственными внебюджетными фондами и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23 марта 2017 г. № 325 «Об утверждении дополнительных требований к программам для электронных вычислительных машин и базам данных, сведения о которых включены в реестр российского программного обеспечения, и внесении изменений в Правила формирования и ведения единого реестра российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 26 июля 2016 г. № 1588-р «Об утверждении плана перехода органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов на использование отечественного программного обеспечения»;

- Паспорт федерального проекта «Цифровое государственное управление» (утв. президиумом Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности, протокол от 28 мая 2019 № 9);

- План мероприятий федерального проекта «Цифровое государственное управление» (Приложение № 6 к протоколу заседания Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 25 декабря 2018 г. № 1);

- Перечень поручений Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации Д.Н. Чернышенко по итогам совещания с федеральными и региональными руководителями цифровой трансформации от 6 марта 2022 г. № ДЧ-П10-3408кс (пп. 4.2);

- Перечень поручений Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации Д.Н. Чернышенко от 28 сентября 2022 г. № ДЧ-П10-16761 (п. 3);

- Перечень поручений Правительства Российской Федерации от 5 октября 2022 г. № ДЧ-П10-16761 (п. 3);

- Перечень поручений Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации Д.Н. Чернышенко по итогам совещания с федеральными и региональными руководителями цифровой трансформации от 6 марта 2023 г. № ДЧ-П10-3257 (п. 10);

- Приказ ФСТЭК России от 18 февраля 2013 г. № 21 «Об утверждении состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».

## 1.6 Исполнитель

Исполнитель — участник закупки, с которым заключен в установленном законодательством Российской Федерации порядке Контракт.

Исполнитель несет ответственность за выполнение требований ч. 4 ст. 16 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», а также за предотвращение и ликвидацию последствий инцидентов информационной безопасности в ГКС.

Исполнитель должен обладать соответствующей лицензией, подтвержденной выпиской из реестра лицензий или копией акта лицензирующего органа о принятом решении на выполнение работ и оказания услуг, составляющих лицензируемую деятельность:

1) в отношении шифровальных (криптографических) средств, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 апреля 2012 г. № 313 «Об утверждении Положения о лицензировании деятельности по разработке, производству, распространению шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, выполнению работ, оказанию услуг в области шифрования информации, техническому обслуживанию шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств (за исключением случая, если техническое обслуживание шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, осуществляется для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя)» (далее – Постановление). Виды работ (услуг), подлежащих лицензированию согласно приложению к Постановлению:

- 2. Разработка защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств информационных систем;

- 12. Монтаж, установка (инсталляция), наладка шифровальных (криптографических) средств, за исключением шифровальных (криптографических) средств защиты фискальных данных, разработанных для применения в составе контрольно-кассовой техники, сертифицированных Федеральной службой безопасности Российской Федерации;

- 13. Монтаж, установка (инсталляция), наладка защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств информационных систем;

- 21. Передача шифровальных (криптографических) средств, за исключением шифровальных (криптографических) средств защиты фискальных данных, разработанных для применения в составе контрольно-кассовой техники, сертифицированных Федеральной службой безопасности Российской Федерации;

- 25. Предоставление услуг по шифрованию информации, не содержащей сведений, составляющих государственную тайну, с использованием шифровальных (криптографических) средств в интересах юридических и физических лиц, а также индивидуальных предпринимателей;

- 28. Изготовление и распределение ключевых документов и (или) исходной ключевой информации для выработки ключевых документов с использованием аппаратных, программных и программно-аппаратных средств, систем и комплексов изготовления и распределения ключевых документов для шифровальных (криптографических) средств.

2) по технической защите конфиденциальной информации в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 3 февраля 2012 г. № 79 «О лицензировании деятельности по технической защите конфиденциальной информации». Виды работ (услуг), подлежащих лицензированию согласно приложению к Постановлению:

- услуги по контролю защищенности конфиденциальной информации от несанкционированного доступа и ее модификации в средствах и системах информатизации;

- работы и услуги по проектированию в защищенном исполнении;

- услуги по установке, монтажу, наладке, испытаниям, ремонту средств защиты информации: (программных (программно-технических) средств защиты информации, защищенных программных (программно-технических) средств обработки информации, программных (программно-технических) средств контроля эффективности защиты информации).

## 2 Актуальность оказываемых услуг, цели и задачи

### 2.1 Актуальность оказания Услуг

Государственные коммуникационные сервисы предназначены для обеспечения устойчивого и безопасного взаимодействия органов государственной власти Российской Федерации, подведомственных им государственных учреждений и государственных внебюджетных фондов. ГКС включают в себя следующие модули:

- **модуль обмена мгновенными электронными сообщениями и аудио-видеозвонками**, обеспечивающий возможность обмена электронными сообщениями между пользователями с различными дополнительными функциями, в том числе: антивирусная защита, управление электронными сообщениями, аудио- и видеозвонки;
- **модуль электронной почты**, обеспечивающий возможность пользователя использовать электронную почту для обработки и хранения входящих и исходящих электронных писем, обеспечения антивирусной и антиспам защиты;
- **модуль файлового хранилища**, обеспечивающий возможность пользователя управлять файлами разных размеров, а также совместно редактировать документы в облачном пространстве с обеспечением антивирусной защиты;
- **модуль портал**, обеспечивающий возможность пользователям просмотра информации об организационной структуре органа государственной власти, государственного внебюджетного фонда и государственного учреждения, использующего возможности, предоставляемые Сервисами, а также обеспечивающий возможность получения уведомлений, сервисов социализации, адресной книги, календаря и управления задачами;
- **модуль календарь**, обеспечивающий создание, редактирование встреч, состава участников встреч;
- **модуль администрирования**, в котором реализована возможность управления учетными записями и объемом доступных сервисов для пользователей администраторами от органов государственной власти, государственных внебюджетных фондов и государственных учреждений, использующих Сервисы;
- **модуль интеграции** коммуникационных сервисов с информационными системами, обеспечивающий взаимодействие Сервисов с информационными системами для оперативного обмена информацией и информирования пользователя о событиях, возникающих во внешних информационных системах с использованием возможностей, предоставляемых Сервисами;
- **модуль аутентификации и авторизации** пользователей, обеспечивающий персонализированный доступ к Сервисам;
- **подсистема информационной безопасности**, обеспечивающей комплексной защиты информации, обрабатываемой в ГКС, нейтрализации (снижения вероятности успешной реализации) актуальных угроз безопасности обрабатываемой информации и должна обеспечивать безопасность персональных данных не ниже третьего уровня защищенности персональных данных (УЗ3), требований внутренних нормативно-правовых актов Заказчика.

В рамках одной централизованной географически распределенной инсталляции осуществляется масштабирование общего объема учетных записей в количестве от 250 000 до 600 000 пользователей ГКС

### 2.2 Цели и задачи оказания Услуг

Целями оказания Услуг в соответствии с настоящим техническим заданием являются:

1. оптимизация процесса обеспечения коммуникационными сервисами Ведомств за счет консолидации функций создания и эксплуатации коммуникационных сервисов и необходимой для их функционирования инфраструктуры, оптимизации организации работы пользователей и обеспечение широкого набора единообразных коммуникационных сервисов, позволяющих поддержать текущие процессы взаимодействия внутри органов государственной власти, так и эффективное межведомственное взаимодействие, обеспечение высоких требования по надежности и доступности коммуникационных сервисов с соблюдением необходимых требований по информационной безопасности;
2. обеспечение функционирования, администрирования, бесперебойной работы ГКС;

3. подключение Ведомств к ГКС;
4. настройка функциональности ГКС.

Для достижения вышеперечисленных целей должны быть решены следующие задачи:

- 1) функционирование, администрирование, бесперебойная работа ГКС с соблюдением требуемого уровня SLA по доступности сервиса (п. 3.1 настоящего ТЗ и Приложение 1 к настоящему ТЗ);
- 2) организация и оказание технической поддержки администраторов Ведомств, подключенных к ГКС, включая справочно-информационную поддержку», в соответствии с требованиями п. 3.1.2 настоящего ТЗ;
- 3) организация обеспечения информационной безопасности ГКС, в соответствии с требованиями п. 3.1.3 настоящего ТЗ;
- 4) выполнение сервисных запросов на подключение Ведомств к ГКС, в соответствии с требованиями п. 3.2 настоящего ТЗ;
- 5) выполнение технологических запросов Заказчика на настройку функциональности ГКС, в соответствии с требованиями п. 3.3 настоящего ТЗ.

### 2.3 Состав и объем Услуг

На основании Заказа Услуг Заказчика (Приложение № 6 к настоящему Техническому заданию) определяется состав и объем услуг по следующим группам услуг:

- 1) услуга по обеспечению функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС;
- 2) услуги по подключению к ГКС на основании сервисных запросов;
- 3) услуга по настройке функциональности ГКС на основании технологических запросов.

Планируемый уровень объема Услуг определен в Приложении № 8 к настоящему ТЗ.

Таблица 1 Детализированный состав услуг

№	Наименование Услуги	Ед. измерения	Цена единицы услуги, рублей с НДС/без НДС <sup>1</sup>
<b>Услуги по обеспечению функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС</b>			
1	Обеспечение функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС	Усл. ед./день*	
<b>Услуги по подключению к ГКС на основании сервисных запросов</b>			
2	Подключение домена Ведомства	Усл. ед.	
3	Настройка домена для миграции почты (домен до 2500 учетных записей)	Усл. ед.	
4	Настройка домена для миграции почты (домен от 2501 до 10 000 учетных записей)	Усл. ед.	
5	Настройка домена для миграции почты (домен от 10 001 до 30 000 учетных записей)	Усл. ед.	
6	Настройка домена для миграции почты (домен от 30 001 учетных записей)	Усл. ед.	
7	Оказание услуг по подключению и переподключению администраторов Ведомств	Усл. ед.	
8	Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 10 Гбит/с	Усл. ед. /день*	
9	Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 1 Гбит/с	Усл. ед. /день*	

<sup>1</sup> Цена единицы услуги заполняется по результатам осуществления закупки с применением понижающего коэффициента к каждой начальной цене единицы услуги

\* Указанная единица измерения уточняет период тарификации

10	Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 300 Мбит/с	Усл. ед. /день*	
11	Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 50 Мбит/с	Усл. ед. /день*	
12	Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 10 Гбит/с	Усл. ед. /день*	
13	Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 1 Гбит/с	Усл. ед. /день*	
14	Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 300 Мбит/с	Усл. ед. /день*	
15	Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 50 Мбит/с	Усл. ед. /день*	
<b>Услуги по настройке функциональности ГКС на основании технологических запросов</b>			
16	Настройка функциональности ГКС на основании технологических запросов	чел./час*	

## 2.4 Сроки оказания Услуг и состав отчетных документов

Услуги оказываются на основании поступивших Заказов от Заказчика Исполнителю. Количество Заказов по всем видам Услуг в рамках одного отчетного периода неограниченно. Заказчик за 5 рабочих дней до даты начала нового отчетного периода направляет Исполнителю Заказ на оказание услуг. Следующие Заказы могут быть направлены Заказчиком в любое время в течение всего срока действия отчетного периода. Первые Заказы первого отчетного периода должны быть направлены от Заказчика Исполнителю не позднее 2х рабочих дней с даты начала действия Контракта.

Исполнитель по результатам оказания Услуг обязан сформировать и предоставить Заказчику оперативную и плановую отчетность, в соответствии с настоящим Техническим заданием и условиями Контракта.

Шаблоны форм отчетной документации представлены в Приложении №2, Приложении №3, Приложении № 4 и Приложении № 5 настоящего Технического задания. Шаблоны отчетных форм.

Отчетные периоды оказания услуг и перечень плановых отчетных документов представлены в Таблице 2.

Таблица 2 Отчетные периоды оказания Услуг и плановые отчетные документы

№ отчетного периода	Наименование отчетного периода	Сроки и график оказания Услуг	Отчетные документы
1.	Обеспечение функционирования, администрирования, бесперебойной работы ГКС, оказание услуг по подключению к ГКС и услуг по настройке функциональности ГКС	С даты заключения Контракта, но не ранее 1 октября 2023 года, по 20 ноября 2023 года включительно	1. Отчет о результатах оказания Услуг; 2. Отчет об обеспечении функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС; 3. Отчет о реализованных сервисных запросах; 4. Отчет о реализованных технологических запросах; 5. Документ о приемке.
2.	Обеспечение функционирования, администрирования, бесперебойной работы ГКС, оказание услуг по подключению к ГКС и услуг по настройке функциональности ГКС	С 21 ноября 2023 года по 20 февраля 2024 года включительно	1. Отчет о результатах оказания Услуг; 2. Отчет об обеспечении функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС; 3. Отчет о реализованных сервисных запросах; 4. Отчет о реализованных технологических запросах;

№ отчетного периода	Наименование отчетного периода	Сроки и график оказания Услуг	Отчетные документы
			5. Документ о приемке.
3.	Обеспечение функционирования, администрирования, бесперебойной работы ГКС, оказание услуг по подключению к ГКС и услуг по настройке функциональности ГКС	С 21 февраля 2024 года по 20 мая 2024 года включительно	1. Отчет о результатах оказания Услуг; 2. Отчет об обеспечении функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС; 3. Отчет о реализованных сервисных запросах; 4. Отчет о реализованных технологических запросах; 5. Документ о приемке.
4.	Обеспечение функционирования, администрирования, бесперебойной работы ГКС, оказание услуг по подключению к ГКС и услуг по настройке функциональности ГКС	С 21 мая 2024 года по 20 сентября 2024 года включительно	1. Отчет о результатах оказания Услуг; 2. Отчет об обеспечении функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС; 3. Отчет о реализованных сервисных запросах; 4. Отчет о реализованных технологических запросах; 5. Аттестат соответствия требованиям по защите информации; 6. Документ о приемке.

Для оперативного контроля над качеством оказания услуг Заказчику предоставляется доступ к просмотру портала Service Desk Исполнителя, но не более 5 пользователей. Список представителей Заказчика, имеющих доступ к Service Desk определяет Заказчик.

Оперативные отчеты передаются Заказчику в электронном виде и способом, указанным в Таблице 3.

Таблица 3 Оперативные отчеты

№ п/п	Наименование отчета	Периодичность, формат и способ предоставления
1.	Отчет по использованию ГКС	Еженедельно (в электронном виде). На адрес электронной почты Заказчика по форме в соответствии с таблицей 1 Приложения №7 к настоящему ТЗ.

Отчет по использованию ГКС должен содержать следующие поля:

- Наименование Ведомства;
- Наименование домена;
- Количество УЗ (незаблокированные);
- Количество УЗ (заблокированные);
- Количество активных УЗ (14 дн.);
- Доля активных УЗ

Значение в столбце «Доля активных УЗ» рассчитывается как отношение «Количества активных УЗ (14 дн.)» к «Количеству УЗ (незаблокированные)» умноженное на \*100%.

По письменному запросу, в том числе полученному по электронной почте от ответственного представителя Заказчика по контракту, Исполнитель в течение 1 (Одного) рабочего дня после получения запроса предоставляет Заказчику разъяснения к предоставленному отчету по каждому конкретному вопросу, по любому из пунктов отчета, в случае необходимости.

### 3. Содержание оказываемых Услуг

### **3.1 Обеспечение функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС**

В рамках обеспечения функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС Исполнитель обеспечивает непрерывное круглосуточное оказание следующих услуг:

- 1) Обеспечение бесперебойной работы функционала ГКС с соблюдением SLA по доступности сервиса не менее 99,75%;
- 2) Техническая поддержка Администраторов, включая справочно-информационную поддержку администраторов ГКС;
- 3) Организация обеспечения информационной безопасности ГКС.

Описание прикладного программного обеспечения ГКС на базе которого предоставляется услуга представлено в Приложении № 1 настоящего Технического задания.

Заказчик формирует Заказ с указанием требуемого количества учетных записей (незаблокированных).

Учетная запись – запись, которая содержит сведения, необходимые для идентификации пользователя при подключении к сервисам, а также информацию для авторизации. Уникальный идентификатор учетной записи – это адрес электронной почты (например, name@domen.ru). Учетная запись в ГКС должна принадлежать почтовому домену, который закреплен за Ведомством. У одного Ведомства допускается подключение неограниченного количества доменов в управлении.

Новый Заказ, полученный до окончания периода действия предыдущего Заказа на такую же Услугу, корректирует полученный ранее Заказ по следующим параметрам: дата начала периода действия Заказа и стоимость Услуг по Заказу. Дата, предшествующая дате начала действия нового заказа, является днем окончания предыдущего заказа на такую же Услугу. Новый Заказ должен содержать полностью весь объем заказываемой Услуги.

Цена единицы услуги для услуги по обеспечению функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС в Таблице 1 п. 2.3 ТЗ, равна стоимости оказания данной услуги для 1 учетной записи в день. По окончании отчетного периода оплата производится только за фактически оказанные услуги, указанные в Заказах.

Заказчик с привлечением Исполнителя обеспечивает возможность использования Коммуникационных сервисов в интересах пользователей данных услуг — Ведомств.

В конце каждого отчетного периода Контракта Исполнитель должен предоставить отчет об оказании услуги по обеспечению функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС, форма которого приведена в Приложении № 3 к настоящему ТЗ и содержит:

- отчет о количестве учетных записей по доменам Ведомств за отчетный период;
- журнал эксплуатации;
- журнал обновлений ГКС;
- отчет об участии публично доступных ресурсов (IP-адреса, доменные имена, приложения и т.д.) в коммерческой программе поиска уязвимостей на независимой площадке;
- отчет о проведении по комплексному тестированию на проникновение в информационную систему ГКС силами внешнего юридического лица по методикам Black Vox и Grey Vox, обеспечивающим получение доступа к критически важным ресурсам и/или пользовательской защищаемой информации (применим для отчетных периодов №2 и 4 Контракта).

#### **3.1.1 Требования к обеспечению бесперебойной работы функционала**

В рамках обеспечения функционирования, администрирования и бесперебойной работы коммуникационных сервисов на инфраструктуре Исполнителя последний должен обеспечить выполнение SLA (доступность сервиса) не менее 99,75% за отчетный период, который рассчитывается по формуле:

Доступность сервиса = (Общее время отчетного периода в минутах - Время недоступности КС за отчетный период в минутах) / (Общее время отчетного периода в минутах).

Время недоступности ГКС за отчетный период (время простоя) считается на основании длительности (разница между временем устранения и регистрации инцидента за исключением времени, затраченного Заказчиком на уточнение запроса и выполнения необходимых действий со стороны Заказчика), зарегистрированных критических инцидентов. Если несколько инцидентов произошли в одно время, то пересекающиеся временные диапазоны учитываются только 1 раз. Во времени простоя не учитываются временные интервалы проведения согласованных плановых и профилактических работ.

При регистрации инцидентов в технической поддержке Исполнителя администраторы Ведомств должны указать приоритет инцидента с учетом классификации:

- **критический** – инцидент, препятствующий использованию основной функциональности коммуникационных сервисов для 100% пользователей или при недоступности критического функционала КС для 25% пользователей и более;
- **высокий** – инцидент, значительно затрудняющий использование основного функционала коммуникационных сервисов для 25% пользователей и более или недоступность критического функционала для менее 1% пользователей;
- **средний** – инцидент, не влияющий на выполнение основного функционала, но причиняющий значительные неудобства менее чем для 25% пользователей;
- **низкий** – инцидент, влияющий на выполнение основных процессов, устранение которых повышает удобство и производительность (эффективность) коммуникационных сервисов.

Перечень основного и критического функционала представлен в Таблице 4.

Таблица 4 Перечень основного и критического функционала КС

Модуль КС	Функционал	Основной	Критический
Мессенджер	Прием/Отправка текстовых сообщений	+	+
	Звонок 1на1 (аудио + видео)	+	+
	Групповой звонок	+	+
	История звонков (отдельная иконка)	+	
	Формирование ссылки на групповые звонки	+	
	Отправка файлов (Видео, фото, документы, голосовые записи)	+	+
	Создание чатов	+	
	Администрирование чатов	+	
	Хранение истории переписки	+	
	Просмотр фото/видео и прослушивание аудио	+	+
	Демонстрация экрана	+	
	Задачи. Открытие экрана	+	+
	Создание, редактирование, изменение статусов задач	+	+
	Переход в «обсуждения» задач	+	+
	Работа в «обсуждениях» задач: переписка, отправка контента	+	+
	Работа с разделом Почта	+	+
	Работа с разделом Календарь	+	+
	Работа с Оргструктурой	+	
	Работа с Новостями	+	
	Работа с Опросами	+	
Переход по гиперссылке	+	+	
Открытие новой вкладки браузера с Файловым хранилищем	+	+	
Почта	Прием/Отправка/Хранение писем	+	+
	Идентификация отправителя/получателя внутри домена	+	
	Добавление вложений	+	+
	Создание, редактирование, переименование, удаление папок	+	
	Настройка правил/фильтров	+	
	Поиск писем	+	+
Календарь	Создание, редактирование, перенос, удаление встречи с участием одного Пользователя или группы Пользователей	+	+
	Редактирование состава участников встречи с уведомлением участников обо всех изменениях.	+	+

Модуль КС	Функционал	Основной	Критический
	Настройка пользователем видимости персонального Календаря.	+	
	Получение уведомлений от Календаря по электронной почте	+	
Файловое хранилище (Облако)	Сохранение, копирование и изменение пользовательских файлов и папок	+	+
	Создание публичной ссылки на папку или файл	+	
	Редактирование доступа к файлу или папке	+	+

В случае проведения согласованных плановых и профилактических работ служба технической поддержки Исполнителя должна информировать Администраторов Ведомств о времени проведения данных работ и о возможных ограничениях в использовании коммуникационных сервисов на время проведения работ. Информирование производится в общем чате администраторов Ведомств и не позднее 6 часов до начала работ.

Плановые и профилактические работы должны проводиться в часы наименьшей нагрузки для минимизации влияния на пользователей коммуникационных сервисов.

В случае миграции ГКС на другую инфраструктуру, связанную с изменением Исполнителя по оказанию услуг по обеспечению функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС на инфраструктуре Исполнителя или по другим причинам, работы по миграции должны проводиться в часы наименьшей нагрузки с соблюдением SLA по доступности сервиса не менее 99,75% в квартал. При миграции ГКС на другую инфраструктуру должны быть мигрированы все клиентские учетные записи и связанные с ними данные (карточка пользователя, почтовые сообщения, календарные события, чаты и вложенные файлы, задачи, информация об аудио и видео звонках, организационная структура ведомств, каналы и опросы, личные и публичные папки с файлами и др.). Также поддержаны и перенастроены на новую инфраструктуру подключенные к моменту миграции чат-боты и интеграции с AD/LDAP с использованием защищенных каналов связи.

### 3.1.2 Требования к Технической поддержке, включая справочно-информационную поддержку Администраторов ГКС

В рамках предоставления услуги по обеспечению функционирования, администрирования и бесперебойной работы коммуникационных сервисов Исполнитель предоставляет услуги технической поддержки администраторам Ведомств. Общая схема обеспечения поддержки КС представлена на Рисунке 1 и отражает процесс взаимодействия технической поддержки Ведомства и службы технической поддержки Исполнителя.



Рисунок 1 Общая схема организации поддержки ГКС

Техническая поддержка конечным пользователям ГКС осуществляется 1-ой линией технической поддержки Ведомства стандартным принятым в Ведомстве способом.

1-ая линия технической поддержки Ведомства осуществляет первичный прием и обработку обращений пользователей Ведомства, выполняет классификацию и категоризацию обращений.

Если инцидент или запрос не может быть решен сотрудниками 1-ой линии технической поддержки Ведомства, то он маршрутизируется на 2-ую линию технической поддержки Ведомства, имеющую более высокий уровень квалификации и, доступ к административной панели ГКС для управления сервисами и учетными записями Ведомства. В случае нескольких однотипных инцидентов, которые не могут быть решены сотрудниками 2-ой линии технической поддержки Ведомства, формируется проблема соответствующего приоритета и передается на 3-ю линию технической поддержки (Вендорская техническая поддержка Исполнителя).

Запрос в 3-ю линию технической поддержки размещает ответственный сотрудник технической поддержки Ведомства на портале Service Desk Исполнителя по адресу \_\_\_\_\_<sup>2</sup>(основной способ) или на адрес электронной почты \_\_\_\_\_<sup>3</sup> (запасной способ) в режиме 24x7 (круглосуточно и без выходных и праздников).

#### Распределения обязанностей между Администраторам Ведомств и Исполнителей

При оказании услуги Администраторы Ведомств должен обеспечить:

- прием, обработка, классификация, категоризация и маршрутизация обращений Пользователей ГКС;
- консультирование Пользователей ГКС по типовым Инцидентам и вопросам, в соответствии с имеющейся документацией;
- решение типовых Инцидентов в рамках существующей документации;
- информирование пользователей ГКС обо всех обновлениях и внештатных ситуаций в ГКС;
- управление учетными записями пользователей, включая размеры почтовых ящиков пользователей, размерами файловых хранилищ, включением/исключением группами рассылок и т.д.;
- управление организационной структурой Ведомства, в рамках своих прав;
- Заполнение файлов для массовой загрузки пользователей и организационной структуры Ведомств;
- первичная диагностика нештатных ситуаций и ошибок;
- предоставление необходимой уточняющей информации по заведенным ими инцидентам, справочно-информационным, запросам на обслуживание в Service Desk Исполнителя;
- устранение типовых инцидентов;
- настройка почты (SPF, DKIM).

В случае ненадлежащего оказания услуг технической поддержки производится последовательная эскалация в соответствии уровнями эскалации, которые должны быть закреплены в разрабатываемом Исполнителем документе «Порядок оказания технической поддержки ГКС. Данный документ должен содержать основные требования к оказанию услуг технической поддержки ГКС администраторам Ведомств, контактную информацию для формирования обращений в техническую поддержку, а также матрицу эскалации с контактными данными. После согласования данного документа со стороны Заказчика ссылка на его электронную версию должна предоставляться Администраторам Ведомств в рамках сервисных запросов на подключение доменов Ведомств и оказание услуг по подключению и переподключению администраторов Ведомств.

Все обращения в техническую поддержку разделяются на три типа:

- справочно-информационные запросы;
- инциденты;
- запросы на обслуживание.

При оказании услуги Исполнитель должен обеспечить:

---

<sup>2</sup> Адрес Исполнителя заполняется по результатам осуществления закупки

<sup>3</sup> Адрес электронной почты заполняется по результатам осуществления закупки

- регистрацию обращений с указанием типа, датой и автором запроса;
- обеспечение выполнения запросов в соответствии с требованиями настоящего Технического задания;
- по запросу Заказчика в установленные им сроки предоставление копии переписки сотрудников Исполнителя с Администраторами Ведомств, связанных с обращением пользователей;
- по запросу Заказчика в установленные им сроки, но не ранее двух месяцев с даты начала оказания услуг предоставление диалоговых скриптов, сценариев (и иных материалов) общения сотрудников ГКС с пользователями;
- устранение инцидентов в соответствии с Приложением 1 Технического задания;
- обязательное уведомление пользователей о проведенных доработках и обновлениях.

Информация о поступивших и обработанных инцидентах в отчетном периоде Контракта отражается в журнале эксплуатации.

### 3.1.2.1 Требования к организации справочно-информационного обслуживания

Справочно-информационные запросы регистрируются Администраторами Ведомств на портале Service Desk Исполнителя и обрабатываются службой технической поддержки исполнителя в течение одного рабочего дня. Регистрация справочно-информационных запросов осуществляется Исполнителем в режиме 24x7 в течение всего срока оказания Услуг.

Для оперативного информирования администраторов Ведомств Исполнитель должен поддерживать общий чат в ГКС «Администраторы ГКС», в котором обязан:

- Информировать о регламентных и профилактических работах в ГКС;
- Информировать о критических и высоких проблемах в ГКС и сроках их устранения;
- Информировать о функциональных возможностях новых релизов и аварийных исправлений;
- Информировать о функциональных возможностях ГКС с целью продвижения функционала и увеличения потребления сервисов ГКС;
- Информировать о порядке установки и обновления клиентских приложений ГКС;
- Проводить опросы удовлетворенности качеством поддержки и востребованности той или иной функциональности ГКС.

Для информационной поддержки конечных пользователей Ведомств исполнитель должен поддерживать информационный ресурсы по адресу <https://armgs.team>, где обязан:

- Размещать последние актуальные версии клиентских приложений ГКС;
- Размещать последние актуальные версии инструкций пользователя;
- Поддерживать в актуальном состоянии базу часто задаваемых вопросов (FAQ);
- Видеоролики и другие справочные материалы для продвижения ГКС и увеличения потребления сервисов ГКС.

### 3.1.2.2. Порядок обработки инцидентов

Инциденты регистрируются на портале Service Desk Исполнителя в режиме 24x7 и обрабатываются службой технической поддержки Исполнителя. Инциденты с приоритетом высокий или критический должны быть взяты в работу в течение 15 минут с момента их регистрации. Исполнитель информирует инициатора заявки о ходе проведения работ по инциденту, этапах исправления, ожидаемых сроках исправления в соответствии с Таблицей 5. Время на анализ проблемы – сбор логов, снимков экрана, записи видео, углубленного описания проблемы за исключением времени, затраченного в ожидании ответа от Заказчика и выполнения необходимых действий со стороны Заказчика приведено в Таблице 5.

Таблица 5 Время анализа/информирования по инцидентам

Приоритет проблемы	Время анализа	Время информирования
Критический	30 минут	Ежедневно

Приоритет проблемы	Время анализа	Время информирования
Высокий	1 день	Еженедельно
Средний	3 дня	Еженедельно
Низкий	4 дня	Ежемесячно

Срок исправления инцидентов должен быть не более 1 квартала с даты завершения анализа проблемы. Если инциденты требуют внесения изменений программного кода системного и прикладного программного обеспечения, они рассматриваются Исполнителем для добавления в очередь на доработку продукта (бэклог) и закрываются. В случае включения доработок продукта по данному инциденту в бэклог, при закрытии инцидента указывается плановая дата реализации или версия продукта в соответствии с релизным циклом развития ГКС.

### 3.1.2.3 Порядок обработки запросов на обслуживание

Запросы на обслуживание регистрируются на портале Service Desk Исполнителя администраторами Ведомства и обрабатываются службой технической поддержки Исполнителя в сроки, приведенные для типовых запросов на обслуживание в Таблице 6 в течение одного рабочего дня. Регистрация запросов на обслуживание осуществляется Исполнителем в режиме 24x7.

Таблица 6 Перечень типовых сервисных запросов на обслуживание

Запрос на обслуживание	Приоритет	Время решения	Расписание
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Блокировка IP при фишинговой атаке</li> <li>2. Изменение настроек модуля антиспам при фишинговой атаке</li> <li>3. Сброс пароля администратора (срочное)</li> </ol>	Критический	1 час	24x7
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Валидация доменов</li> <li>2. Настройка сервисов на домене</li> <li>3. Добавление/изменение/Блокирование администраторов</li> <li>4. Сброс пароля администратора</li> <li>5. Создание домена</li> <li>6. Настройка домена для начала миграции почты</li> </ol>	Высокий	1 день	24x7
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Настройка MX записей (на серверах ГКС)</li> <li>2. Изменение настроек модуля антиспам (плановое)</li> </ol>	Средний	1 день	8x5

Режим обработки запросов «8x5» - подразумевает обработку запросов в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по московскому времени.

### 3.1.3 Организация обеспечения информационной безопасности

Комплекс мер по обеспечению информационной безопасности ГКС предназначен для обеспечения комплексной защиты информации, обрабатываемой в ГКС, нейтрализации (снижения вероятности успешной реализации) актуальных угроз безопасности обрабатываемой информации и должна обеспечивать безопасность персональных данных не ниже третьего уровня защищенности персональных данных (УЗ2), требований внутренних нормативно-правовых актов Заказчика.

В ГКС не предусмотрена обработка информации ограниченного доступа, содержащей сведения, составляющие государственную тайну, а также документов, имеющих ограничительную пометку «Для служебного пользования».

Для обеспечения процесса обработки персональных данных при оказании услуг Исполнитель должен осуществлять обработку персональных данных на основании поручения от Заказчика — Оператора персональных данных в соответствии с ч. 3 ст. 6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных». В поручении должны быть определены перечень действий (операций) с персональными данными, которые будут совершаться Исполнителем, цели обработки, должна быть установлена обязанность Исполнителя соблюдать конфиденциальность персональных данных и обеспечивать безопасность персональных данных при их обработке, а также должны быть указаны требования к защите обрабатываемых персональных данных в соответствии со ст. 19 Федерального закона от 27 июня 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Соответствующее поручение подлежит направлению Исполнителю в установленном порядке до начала обработки персональных данных последним как основание для начала такой обработки.

Комплекс мер по обеспечению информационной безопасности ГКС с учетом актуальных угроз безопасности персональных данных и применяемых информационных технологий должен обеспечивать реализацию следующих мер:

- идентификация и аутентификация субъектов доступа и объектов доступа (ИАФ);
- управление доступом субъектов доступа к объектам доступа (УПД);
- ограничение программной среды (ОПС);
- защита машинных носителей информации (ЗНИ);
- регистрация событий безопасности (РСБ);
- антивирусная защита (АВЗ);
- обнаружение (предотвращение) вторжений (компьютерных атак) (СОВ);
- контроль (анализ) защищенности информации (АНЗ);
- обеспечение целостности информационной системы и информации (ОЦЛ);
- обеспечение доступности информации (ОДТ);
- защита среды виртуализации (ЗСВ);
- защита технических средств (ЗТС);
- защита информационной системы, ее средств, систем связи и передачи данных (ЗИС);
- выявление инцидентов, и реагирование на них (ИНЦ);
- управление конфигурацией информационной системы (УКФ);
- аттестация по требованиям защиты информации, предъявляемых для обеспечения 2-го уровня защищенности персональных данных.

Меры по идентификации и аутентификации субъектов доступа и объектов доступа должны обеспечивать присвоение субъектам и объектам доступа уникального признака (идентификатора), сравнение предъявляемого субъектом (объектом) доступа идентификатора с перечнем присвоенных идентификаторов, а также проверку принадлежности субъекту (объекту) доступа предъявленного им идентификатора (подтверждение подлинности).

Меры по управлению доступом субъектов доступа к объектам доступа должны обеспечивать:

- управление правами и привилегиями субъектов доступа, разграничение доступа субъектов доступа к объектам доступа на основе совокупности установленных в информационной системе правил разграничения доступа, а также обеспечивать контроль за соблюдением этих правил;
- безопасное удаленное подключение администраторов и уполномоченных сотрудников Ведомств к функциональности «Административный доступ»;
- защиты приложений от атак из внешних сетей.

Меры по ограничению программной среды должны обеспечивать установку и (или) запуск только разрешенного к использованию программного обеспечения или исключать возможность установки и (или) запуска запрещенного к использованию программного обеспечения.

Меры по защите машинных носителей информации (средства обработки (хранения) информации, съемные машинные носители информации) должны исключать возможность несанкционированного доступа к машинным носителям и хранящейся на них информации.

Меры по регистрации событий безопасности должны обеспечивать сбор, запись, хранение и защиту информации о событиях безопасности в информационной системе, а также возможность просмотра и анализа информации о таких событиях и реагирование на них.

Меры по антивирусной защите должны обеспечивать:

- обнаружение в информационной системе компьютерных программ либо иной компьютерной информации, предназначенной для несанкционированного уничтожения, блокирования, модификации, копирования компьютерной информации или нейтрализации средств защиты информации, а также реагирование на обнаружение этих программ и информации;
- защиту модуля «Обмен сообщениями и аудиовидеозвонками» от вредоносного программного обеспечения;
- защиту модуля «Электронная почта» от вредоносного программного обеспечения и вредоносных электронных сообщений;
- защиту модуля «Файловое хранилище» от вредоносного программного обеспечения.

Меры по обнаружению (предотвращению) вторжений должны обеспечивать обнаружение действий в информационной системе, направленных на несанкционированный доступ к информации, специальные воздействия на информационную систему и (или) информацию в целях добывания, уничтожения, искажения и блокирования доступа к информации, а также реагирование на эти действия.

Меры по контролю (анализу) защищенности информации должны обеспечивать:

- контроль уровня защищенности информации, обрабатываемой в информационной системе, путем проведения систематических мероприятий по анализу защищенности информационной системы;
- участие публично доступных ресурсов (IP-адреса, доменные имена, приложения и т.д.) в коммерческой программе поиска уязвимостей на независимой площадке.

Меры по обеспечению целостности должны обеспечивать обнаружение фактов несанкционированного нарушения целостности информационной системы и циркулирующей в ней информации.

Меры по обеспечению доступности информации должны обеспечивать авторизованный доступ пользователей, имеющих права по такому доступу, к информации, циркулирующей в информационной системе, в штатном режиме функционирования информационной системы.

Меры по защите среды виртуализации должны исключать несанкционированный доступ к информации, обрабатываемой в среде контейнерной виртуализации, а также воздействие на информацию и компоненты, в том числе к средствам управления контейнерной виртуализацией.

Меры по защите технических средств должны исключать НСД к стационарным техническим средствам, обрабатывающим информацию, средствам, обеспечивающим функционирование информационной системы, и в помещения, в которых они постоянно расположены, защиту технических средств от внешних воздействий, а также защиту информации, представленной в виде информативных электрических сигналов и физических полей.

Меры по защите информационной системы, ее средств, систем связи и передачи данных должны обеспечивать:

- защиту информации при взаимодействии информационной системы или ее отдельных сегментов с иными информационными системами и информационно-телекоммуникационными сетями посредством применения архитектуры информационной системы и проектных решений, направленных на обеспечение безопасности конфиденциальной информации;
- защиту от DDoS-атак.

Меры по выявлению инцидентов и реагированию на них должны обеспечивать обнаружение, идентификацию, анализ инцидентов в информационной системе, а также принятие мер по устранению и предупреждению инцидентов.

Меры по управлению конфигурацией должны обеспечивать управление изменениями конфигурации информационной системы и системы защиты персональных данных, анализ потенциального воздействия планируемых изменений на обеспечение безопасности персональных данных, а также документирование этих изменений.

Аттестация по требованиям защиты информации должна обеспечивать проведение комплекса организационных и технических мероприятий (аттестационных испытаний), в результате которых подтверждается соответствие комплекса мер по обеспечению информационной безопасности требованиям о защите информации на 4 отчетном периоде оказания услуг.

При первичном входе в ГКС пользователи должны быть предупреждены о порядке использования коммуникационных сервисов, о запрете использования для обработки и передачи информации для служебного пользования и сведений, составляющих государственную тайну, о порядке обработки персональных данных, о необходимости выполнения определенных технико-организационных мероприятий при использовании коммуникационных сервисов. Взаимодействие пользователя с ГКС возможно только после принятия условий предоставления сервисов.

### **3.1.4 Требования к порядку управления учетными записями**

В целях эффективного использования ресурсов ГКС и обеспечения требований регуляторов в части обеспечения требований по информационной безопасности в ГКС должен быть реализован следующий автоматизированный функционал:

- Ежемесячное автоматическое блокирование учетных записей пользователей по неактивности за период. Период настраивается в календарных днях для каждого домена ведомства индивидуально на основании сервисного запроса от ведомства;
- По умолчанию период неактивности устанавливается в 30 календарных дней;
- Сервисные учетные записи (учетные записи, используемые информационными системами) и общие учетные записи (учетные записи, используемые для подразделений и групп сотрудников, например, name\_pr@domen.ru) не подлежат автоматической блокировке и управляются администраторами ведомств в ручном режиме;
- Разблокировка учетной записи производится администратором индивидуально в панели администратора или с помощью групповой операции (csv файл).

### **3.2 Подключение к ГКС на основании сервисных запросов**

Заказ на услугу оформляются на основании форм Заказа, приведенных в таблице 2.1 – таблице 2.7 Приложения № 6 к настоящему ТЗ.

Заказчик формирует Заказ с указанием требуемого количества услуг на подключение к ГКС.

Стоимость Услуг в Заказе рассчитывается в зависимости от цены единицы услуги Таблица 1 настоящего Технического задания и предоставленных количества услуг.

Для периодических услуг типа «Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ» и «Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ» в Заказе должен быть указан период действия Услуги.

Начало периода действия услуги должно быть датой в текущем отчетном периоде, а дата окончания периода действия услуги должна быть дата окончания отчетного периода.

По окончании отчетного периода оплата производится только за фактически оказанные услуги, зафиксированные в Отчете о реализованных сервисных запросах за отчетный период.

В конце отчетного периода оформляется отчет о реализованных сервисных запросах, форма которого приведена в Приложении № 4 к настоящему ТЗ.

#### **3.2.1 Подключение домена Ведомства**

Заказ на подключение домена Ведомства должен содержать следующую информацию для каждого подключаемого домена:

- Наименование Домена;
- Краткое наименование Ведомства;
- Полное наименование Ведомства;
- ФОИВ\РОИВ;
- Ответственный сотрудник Ведомства по подключению;
- Подключаемые сервисы:
  - Мессенджер;

- Почта;
  - Календарь;
  - Облако (файловое хранилище);
  - Оргструктура.
- Количество учетных записей в домене Ведомства;
  - Администраторы ведомства (ФИО, должность, адрес электронной почты);
  - Контакт общего адреса технической поддержки Ведомства.

Заказ может содержать запрос на подключение одного или нескольких доменов. Подключение каждого домена Ведомства рассматривается, как отдельная услуга.

Цена единицы услуги, для услуги подключения домена Ведомства в Таблице 1 п. 2.3 ТЗ, равна стоимости оказания одной данной услуги. По окончании отчетного периода оплата производится только за фактически оказанные услуги, указанные в Заказах.

Заказчик может предоставлять Коммуникационные сервисы Ведомствам, которые являются Участником эксперимента и с которыми заключены соглашения, предусмотренные постановлением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2019 г. № 1114.

При оказании услуги Исполнитель должен:

1) организовывать установочную встречу с ответственными сотрудниками со стороны Ведомства в формате ВКС, где Исполнитель информирует о сервисах и схемах подключения к сервисам, и по результатам встречи фиксирует следующие вопросы:

- определение ответственных с трех сторон (Ведомство, Исполнитель, Заказчик);
- подключаемые сервисы;
- разработка и согласование плана подключения к ГКС (основные этапы и сроки);
- согласование перечня и контактов инструктируемых администраторов Ведомства (группа до 5 человек);
- согласование сроков проведения инструктирования администраторов домена Ведомства.

2) согласовывать даты проведения инструктирования администраторов домена Ведомства, в рамках которого должны быть освещены следующие вопросы:

- работа пользователей с Коммуникационными сервисами;
- работа Администраторов с панелью администраторов ГКС;
- поддержка пользователей ГКС

3) прописать и настроить домен Ведомства в ГКС с назначением на него согласованного профиля подключения и сервисов. При необходимости создаются и прописываются необходимые DNS-записи доменов 3-го уровня для доменов `gtarm.ru` и `armgs.team`;

4) провести консультацию для Администраторов Ведомства и ответственных от Ведомства по функциональным возможностям ГКС для поддержания текущих и целевых бизнес-процессов организации с использованием Коммуникационных сервисов;

5) при необходимости оказать расширенную информационную поддержку в ГКС в чате, включая вопросы использования ГКС для поддержания текущих и целевых бизнес-процессов Ведомства.

Инструктажи администраторов по работе ГКС проводятся в формате ВКС. Расписание проведения инструктажей направляются Исполнителем Заказчику в начале каждого месяца.

В рамках проведения инструктажей Исполнитель обеспечивает:

- подготовку кратких инструкций, видеоматериалов (при необходимости, согласовывается с Заказчиком);
- проведение инструктажа в формате ВКС;
- ответы на вопросы пользователей;
- видеозапись инструктажа, размещение в файловом хранилище ГКС и предоставление участникам инструктажа (Название файла видеозаписи должно содержать дату проведения инструктажа в формате «ггггммдд»);

Оповещение пользователей о программе, дате и времени проведения Инструктажа обеспечивается Исполнителем. Допускается одновременный инструктаж администраторов разных ведомств.

### 3.2.2 Настройка домена для миграции почты

В рамках услуги настройка домена для миграции почты должен быть разработан и осуществлен план миграции существующего почтового сервиса с сохранением почтового домена Ведомства.

При наличии технической возможности по автоматизированной миграции почтовых ящиков пользователей Ведомства на целевой почтовый сервис в ГКС

Настройка домена для миграции почты (домен до 2500 учетных записей);

- Настройка домена для миграции почты (домен от 2501 до 10 000 учетных записей);
- Настройка домена для миграции почты (домен от 10001 до 30 000 учетных записей);
- Настройка домена для миграции почты (домен от 30 001 учетных записей).

Заказ на настройку домена для миграции почты оформляется формой Заказа, приведенной в таблице 2.4 Приложения № 6 к настоящему ТЗ.

Цена единицы услуги, для услуги настройка домена для миграции почты в Таблице 1 п. 2.3 ТЗ, равна стоимости оказания одной данной услуги. По окончании отчетного периода оплата производится только за фактически оказанные услуги, указанные в Заказах.

При исполнении услуги Исполнитель должен в рабочем порядке:

- разработать и согласовать с Ведомством план миграции почтовых ящиков пользователей Ведомства на целевой почтовый сервис в ГКС;
- согласовать состав переносимых данных;
- осуществить необходимые настройки на серверной стороне почтового сервиса ГКС, проверить правильность настройки DNS для MX серверов домена Ведомства сотрудниками Ведомства;
- оказать необходимую консультационную помощь на период миграции в чате Ведомства, созданном в ГКС.

### 3.2.3 Подключение и переподключению администраторов Ведомств

Подключение и переподключение администраторов Ведомств осуществляется на основании Заказа, который должен содержать следующую информацию для каждого администратора:

- Домен;
- ФИО;
- Должность;
- Название подразделения;
- Идентификатор учетной записи (корпоративная электронная почта);
- Адрес электронной почты, на которую должно быть отправлено приглашение для

установки пароля.

Цена единицы услуги, для услуги подключение и переподключение администраторов Ведомств в Таблице 1 п. 2.3 ТЗ, равна стоимости оказания одной данной услуги, за одну учетную запись. По окончании отчетного периода оплата производится только за фактически оказанные услуги, указанные в Заказах.

В соответствии с ролевой моделью администраторы Ведомства должны иметь доступ к следующим информационным ресурсам:

- Административная панель ГКС;
- Порталу Service Desk (технической поддержки) Исполнителя;
- Портал информационной поддержки администраторов Ведомств
- Информационно-справочный чат администраторов в ГКС.

Первые три перечисленные ресурса доступны только администраторам и только с использованием защищённого соединения с использованием протокола TLS с двусторонней аутентификаций (сертификат и УЗ). Срок действия данных сертификатов ограничен 1 годом, по истечению срока действия сертификата требуется переподключение администратора Ведомства.

Для формирования запроса на подключение и переключение администраторов Заказчик получает запросы от представителей ведомств, после чего формирует Заказ.

При увольнении администраторов Ведомств или необходимости блокировки учетной записи администратора Ведомства по другим причинам, ответственный сотрудник ведомства по подключению должен оформить запрос на обслуживание в службу технической поддержки, которая в оперативном порядке

должна проводить блокировку учетной записи в административной панели ГКС, включая отзыв соответствующего сертификата.

### **3.2.4 Требования к услуге подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ**

В случае необходимости подключения Ведомства с использованием данной услуги, Заказчик направляет Исполнителю Заказ на услугу в зависимости от необходимой пропускной способности канала на следующие услуги:

- Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 10 Гбит/с;
- Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 1 Гбит/с;
- Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 300 Мбит/с;
- Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 50 Мбит/с.

В Заказе указываются необходимые услуги и их количество (таблица 2.6 Приложение № 6 к настоящему ТЗ). Если необходимо подключение с пропускной способностью канала до 400 Мбит/с, то может быть заказана услуга «Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 300 Мбит/с» - 1 шт. и Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 50 Мбит/с - 2 шт. или заказать с запасом две услуги «Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 300 Мбит/с».

Услуга типа «Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до xxx Мбит/с» является периодической и действует с момента ее организации и до конца отчетного периода. Для действия Услуги на следующий отчетный период Заказчик должен разместить новый Заказ не менее, чем за 5 дней до окончания текущего периода. Цена на единицу услуги в Таблице 1 п. 2.3 настоящего ТЗ указана за день. По окончании отчетного периода оплата производится только за фактически оказанные услуги, указанные в Заказах.

После получения Заказа Исполнитель должен провести оценку наличия технической возможности подключения по требованиям, оценку оборудования Ведомства (разработка схемы подключения офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ Исполнителя). Ведомство должно обеспечить сетевое подключение, маршрутизацию и выдать IP адреса Исполнителю для проведения настройки подключения к ядру СКЗИ КСЗ. Необходимые настройки сетевого оборудования и связанных служб, Ведомство выполняет самостоятельно.

Исполнитель и Ведомство должны совместно произвести настройку и подключение интегрируемого оборудования СКЗИ Ведомства в СКЗИ КСЗ сеть Исполнителя, и официально уведомить Заказчика о факте подключения Ведомства. С этого момента фиксируется дата начала выполнения Заказа.

Не требуется подключать каждый офис отдельно, так как соответствующая техническая служба Ведомства может выполнить настройки корпоративной сети передачи данных Ведомства таким образом, чтобы пользовательский сетевой трафик из сети СКЗИ Ведомства маршрутизировался в сеть СКЗИ Исполнителя в сторону ГКС.

Подключение рабочих мест из офисов Ведомств с использованием защищённого канала (VPN туннель) не должно исключать для пользователей Ведомства возможности подключить свое устройство к ГКС по стандартной схеме через сеть Интернет. Пользователь Ведомства должен успешно подключаться со своего автоматизированного рабочего места в офисе к ГКС через защищённый канал (VPN туннель), при этом также успешно может работать с этой же учетной записью по обычному подключению через сеть Интернет со своего ноутбука или мобильного устройства.

Информация передаваемая, пользователями Ведомств (учётная запись) с ограниченным (запрещённым) доступом в сеть Интернет, через защищённый канал в офисе или через сеть Интернет в ГКС должна регламентироваться на стороне Ведомств.

Доступ пользователей к коммуникационным сервисам должен балансироваться между несколькими центрами обработки данных. Для обеспечения высокой доступности сервисов коммуникационных сервисов, ядро СКЗИ КСЗ должно быть установлено в двух ЦОД, и Ведомствам при подключении услуги типа «Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ» рекомендуется настраивать подключение сразу к двум ЦОД и балансировать нагрузку пользователей между каналами. В случае пропадания соединения с первым ЦОД весь трафик должен маршрутизироваться во второй ЦОД. Для избегания деградации в производительности в такой аварийной ситуации желательно иметь запас по емкости по каждому каналу.

Оборудование на стороне ЦОД Ведомства, должно предоставлять Ведомство с номером СКЗИ КСЗ сети Исполнителя, и передавать его под управление Исполнителя.

Информация об оказанной периодической услуге отражается в Детализированном отчете по оказанным периодическим услугам, форма которого приведена Таблице 6 Приложения № 4 к настоящему ТЗ.

В состав отчетности по услуге за отчетный период входят результаты нагрузочного тестирования канала и ежемесячные графики мониторинга трафика по каналу с детализацией до одного дня.

### 3.2.5 Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ

ГКС содержит в своем составе необходимые интеграционные компоненты для интеграции коммуникационных сервисов с системами Ведомств или для построения собственных сервисов. API Gateway позволяет создавать свои собственные чат-боты, производить интеграцию с AD/LDAP Ведомства для управления учетными записями домена. API для создания мини-аппов позволяет создавать и размещать свои одностраничные веб приложения. Предусмотрена интеграция с внешними DLP системами. Для минимизации рисков информационной безопасности в части доступа к передаваемой информации между интеграционными компонентами ГКС и системами Ведомств доступ к ним должен быть организован исключительно через защищенный канал по классу оборудования КСЗ на стороне ГКС.

В случае необходимости подключения Ведомства с использованием данной услуги, Заказчик направляет Исполнителю Заказ на услугу в зависимости от необходимой пропускной способности канала на следующие услуги:

- Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 10 Гбит/с;
- Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 1 Гбит/с;
- Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 300 Мбит/с;
- Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 50 Мбит/с.

В Заказе (таблица 2.7 Приложение № 6 к настоящему ТЗ) должны быть указаны необходимые услуги и их количество. Если необходимо подключение с пропускной способностью канала до 400 Мбит/с, то может быть заказана услуга «Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 300 Мбит/с» - 1 шт. и Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 50 Мбит/с - 2 шт. или заказать с запасом две услуги «Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 300 Мбит/с».

Услуга типа «Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до xxx Мбит/с» является периодической и действует с момента ее организации и до конца отчетного периода. Для действия Услуги на следующий отчетный период Заказчик должен разместить новый Заказ не позднее окончания текущего периода. Цена на единицу услуги в Таблице 1 п. 2.3 настоящего ТЗ указана за день. По окончании отчетного периода оплата производится только за оказанные услуги, указанные в Заказах.

Исполнитель и Ведомство должны совместно произвести настройку и подключение интегрируемого оборудования СКЗИ Ведомства в API Gateway СКЗИ КСЗ сеть Исполнителя, и официально уведомить Заказчика о факте подключения Ведомства. С этого момента фиксируется дата начала выполнения Заказа.

Для обеспечения высокой доступности и отказоустойчивости сервисов, ядро СКЗИ КСЗ установлено в двух ЦОД, и Ведомствам при подключении услуги типа «Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ» рекомендуется настраивать подключение сразу к двум ЦОД для резервирования канала.

Услуги «Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ» и «Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ» должны быть построены на базе двух независимых криптосетей, т.е. пользовательский трафик и серверный трафик между собой не должны смешиваться по соображениям информационной безопасности. При наличии у Ведомства организованной услуги подключения офисов Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ, и потребности подключить свои системы к коммуникационным сервисам через API Gateway, должна быть оформлена отдельная услуга «Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ».

Исполнитель после получения сервисного запроса должен связаться с Ведомством по указанным в форме сервисного запроса контактными данными, уточнить требования и провести оценку оборудования Ведомства, провести оценку наличия технической возможности подключения по требованиям запроса (разработка схемы подключения систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ).

Оборудование на стороне ЦОД Ведомства, предоставляет само Ведомство с номером СКЗИ КСЗ сети Исполнителя (API Gateway), должно передать его под управление Исполнителя.

Ведомство должно обеспечить сетевое подключение, маршрутизацию и выдать IP адреса Исполнителю для проведения настройки подключения к ядру СКЗИ КСЗ API Gateway. Необходимые настройки сетевого оборудования и связанных служб, Ведомство выполняет самостоятельно.

Настройка чат-ботов, создание мини-аппов не входит в объем сервисных запросов и должны быть оформлены технологическими запросами.

Информация об оказанной периодической услуге отражается в Детализированном отчете по оказанным периодическим услугам, форма которого приведена Таблице 7 Приложения № 4 к настоящему ТЗ.

В состав отчетности по услуге за отчетный период входят результаты нагрузочного тестирования канала и ежемесячные графики мониторинга трафика по каналу с детализацией до одного дня.

### **3.3 Настройка функциональности на основании технологических запросов от Заказчика**

В рамках оказания услуг по настройке функциональности на основании технологических запросов от Заказчика Исполнитель обеспечивает выполнение настройки функциональности ГКС в части ее кастомизации, не противоречащей требованиям технического задания.

Заказчик направляет Исполнителю перечень технологических запросов для оценки трудоемкости (таблица 3.1 Приложение № 6 к настоящему ТЗ) с приложением развернутых требований по запросам.

Исполнитель в течение 10 рабочих дней должен проанализировать возможность реализации, оценку сроков реализации и оценку трудоемкости или предоставить срок проработки требований к задаче. Исполнитель может также запросить больше времени на анализ задачи, если поступает более 2-х задач в неделю. Исполнитель в праве предложить альтернативный способ реализации необходимых изменений в виде функциональных требований.

Исполнитель анализирует требования и назначает трудоемкость в человеко-часах для каждого технологического запроса.

После чего Заказчик формирует Заказ (таблица 3.2 Приложение № 6 к настоящему ТЗ) с приложением развернутых бизнес или функциональных требований по запросам. Цена на единицу услуги в Таблице 1 п. 2.3 настоящего ТЗ указана за 1 человеко-час. По окончании отчетного периода оплата производится только за фактически оказанные услуги, указанные в Заказах.

По завершении отчетного периода Контракта Исполнитель должен проинформировать о реализованных Технологических запросах с указанием согласованной ранее трудоемкости задачи и фактической даты проведения необходимых настроек на продуктивной среде ГКС.

Технологические запросы могут изменять порядок работы функциональности, указанной в настоящем ТЗ. После их реализации и приемки Заказчиком на продуктивной среде Исполнитель должен обеспечивать работу и функционирование в рамках согласованного SLA с учетом произведенных настроек в работе ГКС.

В течение отчетного периода Контракта Заказчик в праве направить несколько писем с технологическими запросами. По согласованию сторон Заказчик и Исполнитель в праве изменить приоритеты, сроки, требования к задачам и оценку трудоемкости до момента реализации ранее согласованных технологических запросов, включая полный отказ от реализации тех или иных задач, в связи с потерей их актуальности.

Если технологический запрос реализован в срок и в соответствие с требованиями, то он должен быть отражен в отчете о реализованных технологических запросах за отчетный период в соответствие с Приложением № 5 к настоящему ТЗ и подлежать оплате после закрытия отчетного периода.

## **4. Порядок формирования цены услуг**

Стоимость оказываемых Услуг включает в себя уплату налогов, сборов, других обязательных платежей и всех расходов Исполнителя, связанных с исполнением Контракта.

Оплата оказанных Услуг осуществляется по цене единицы Услуги, исходя из объема фактически оказанных Услуг, но в размере, не превышающем максимального значения цены Контракта.

## **5. Дополнительные условия**

При оказании услуг Заказчик должен предоставить право использования программного обеспечения Исполнителю. Для этого между Заказчиком и Исполнителем должно быть заключено лицензионное соглашение на право использования программного обеспечения на период оказания услуг по Контракту.

Исполнитель, в случае принятия решения об изменении адреса размещения ГКС, информирует об этом Заказчика в течение 5 (Пяти) рабочих дней.

В целях организации оказания услуг в рамках настоящего технического задания Заказчиком и Исполнителем оформляется поручение на обработку персональных данных, определяющее требования к порядку обработки персональных данных участников информационного взаимодействия.

Служба технической поддержки должна приступить к работе не позднее первого рабочего дня оказания услуг по Контракту.

Все дополнительное оборудование и расходные материалы, необходимые для оказания услуг, должны быть предоставлены Исполнителем.

## 6. Перечень приложений

Перечень приложений к Техническому заданию приведен в Таблице

Таблица 7 Перечень приложений к Техническому заданию

№	Наименование
1	Требования к оказанию услуг по обеспечению функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС
2	Шаблон отчета о результатах оказания услуг за отчетный период
3	Шаблон отчета об обеспечении функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС за отчетный период
4	Шаблон отчета о реализованных сервисных запросах за отчетный период
5	Шаблон отчета о реализованных технологических запросах за отчетный период
6	Формы Заказа услуг
7	Шаблон отчета по использованию ресурсов ГКС
8	Планируемый объем Услуг

## 1 Требования к обеспечению функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС

### 1.1 Общие технические требования ГКС

#### 1.1.1 Требования к структуре ГКС

ГКС представляет собой набор Коммуникационных сервисов, применимых для всех сотрудников органов государственной власти, государственных учреждений и государственных внебюджетных фондов. В рамках настоящего ТЗ должно обеспечиваться подключение и функционирование ГКС от 250 000 до 600 000 пользователей в рамках одной централизованной географически распределенной катастрофоустойчивой инсталляции, включая ранее подключенных и подключаемых пользователей.

ГКС должно включать в себя технологии и платформенные решения российского производства (на основании программного обеспечения, включенного в единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных и в единый реестр программ для электронных вычислительных машин и баз данных из государств - членов Евразийского экономического союза, за исключением Российской Федерации), а также СПО.

Функционирование ГКС осуществляется с использованием лицензий Myteam и API Gateway, предоставляемых Заказчиком (прикладное программное обеспечение, поставленное в рамках Государственного контракта № 0173100007521000110\_144316 от 23 ноября 2021 г.).

ГКС должна быть настроена и функционировать на основе прикладного программного обеспечения Заказчика в соответствии с требованиями, приведенным ниже. Серверные компоненты программного обеспечения должны быть настроены как единая платформа с единой системой авторизации пользователей и в соответствии с требованиями, приведенным ниже.

Для пользователей ГКС должны быть доступны три типа приложений:

- мобильное приложение;
- веб-версия;
- десктопное приложение.

С целью обеспечения мобильности сотрудников для доступа к ГКС должна быть обеспечена возможность использования сотрудниками своих личных устройств (смартфон, планшет, ноутбук, рабочая станция).

При использовании ГКС данные между клиентским приложением (браузерным/мобильным/десктопным) и серверной частью должны иметь возможность передаваться через сеть Интернет (см. Рисунок 3). Платформа должна быть отказоустойчивой (см. Рисунок 2).

Платформа должна функционировать согласно следующим принципам:

- организация единого файлового хранилища;
- организация единого рабочего пространства;
- организация единого модуля авторизации;
- организация единого пространства коммуникаций.

Типовая функциональная архитектура ГКС с указанием основных функциональных областей представлена на Рисунке 1.

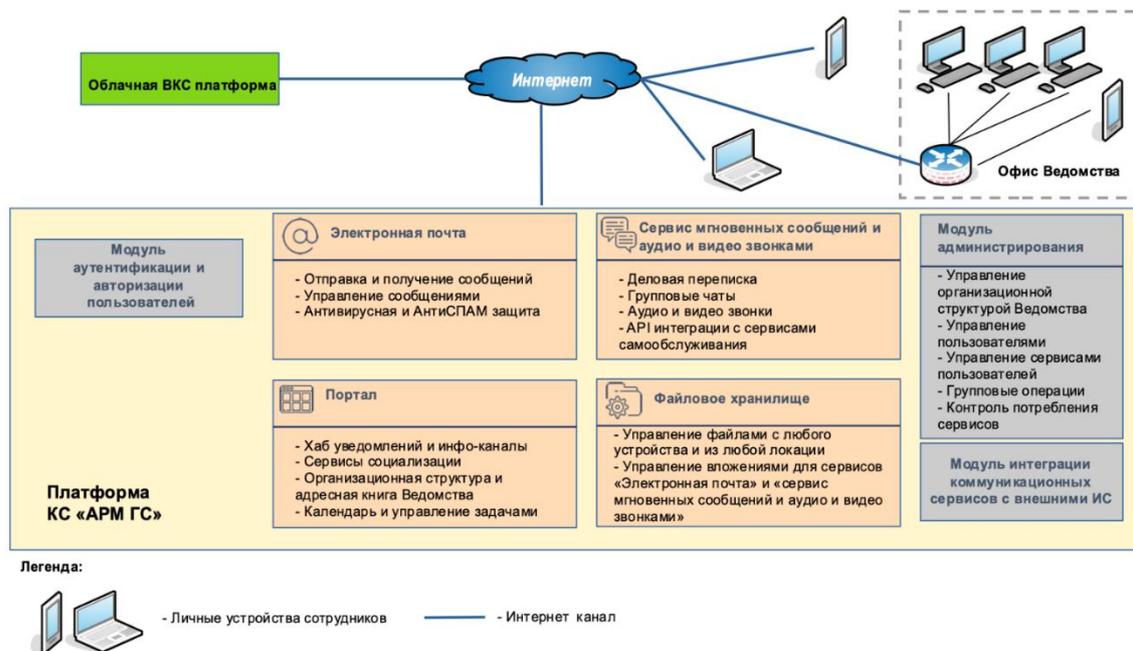


Рисунок 1 Типовая функциональная архитектура ГКС

В рамках внедрения (подключения Ведомств) к ГКС должны быть настроены следующие модули:

- модуль «Обмен сообщениями и аудиовидеозвонками»;
- модуль «Электронная почта»;
- модуль «Файловое хранилище»;
- модуль «Портал»;
- модуль «Аутентификация и авторизация пользователей»;
- модуль «Администрирование»;
- модуль «Интеграции коммуникационных сервисов с внешними информационными системами».

Платформа должна включать в свой состав веб-сайт, доступный через сеть Интернет, содержащий информационно-справочную информацию для пользователей ГКС, а также дистрибутивы клиентских приложений. Запрещается установка мобильных приложений из любых магазинов мобильных приложений.

**Модуль «Обмен сообщениями и аудиовидеозвонками»** должен предоставлять возможность обмена сообщениями между пользователями с различными дополнительными функциями: галерея чата, форматирование и управление сообщений, антивирусная защита, голосовые сообщения, аудио- и видеозвонки.

**Модуль «Электронная почта»** предоставляет возможность пользователю коммуникационных сервисов использовать электронную почту для обработки и хранения входящих и исходящих сообщений, а также других пользовательских настроек работы почтовой системы: хранение файлов вложений, адресно-справочный каталог, уведомление о новых письмах в веб-версии Электронной почты, оформление интерфейса клиента, информирование пользователя. В рамках данного модуля должна быть обеспечена антивирусная и антиспам защита.

**Модуль «Файловое хранилище»** должен предоставлять возможность пользователям Коммуникационных сервисов загружать, скачивать и отправлять файлы разных размеров. Также данный модуль используется для модулей «Обмен сообщениями и аудиовидеозвонками» и «Электронная почта» для хранения и обработки вложений.

**Модуль «Портал»** должен обеспечивать возможность для пользователей коммуникационных сервисов просмотра информации об организационной структуре Ведомства пользователя, обеспечивать хаб уведомлений и инфо-каналы, сервисы социализации, адресную книгу Ведомства для модулей «Обмен

сообщениями и аудиовидеозвонками» и «Электронная почта», а также сервисы «Календарь» и «Управление задачами».

**Модуль «Аутентификация и авторизации пользователей»** должен быть предназначен для аутентификации и авторизации пользователей коммуникационных сервисов и доступа к соответствующим ресурсам ГКС. Модуль «Аутентификация и авторизация пользователей» должен поддерживать механизмы комплексной аутентификации и авторизации пользователей по связке логин и пароль, по ОТР-кодам с использованием уже подключенного клиентского приложения на устройстве, а также с помощью авторизации в ЕСИА (включает в себя и первый и второй фактор).

**Модуль «Администрирование»** должен быть предназначен для управления учетными записями и объемом доступных сервисов для сотрудников Ведомств силами ответственных ИТ сотрудников Ведомств, для управления организационной структурой Ведомства, для выполнения групповых операций по добавлению и блокированию пользователей и доступных сервисов, а также для контроля потребления сервисов как со стороны ответственных сотрудников ИТ Ведомств, так и представителей Заказчика в целом по всем подключенным Ведомствам. В рамках управления доступами к файлам файлового хранилища реализован механизм выдачи прав владельцем файла другим пользователям: только чтение, редактирование, доступ по ссылке, пересылка файлом, доступ только коллегам.

**Модуль «Интеграции коммуникационных сервисов с внешними информационными системами»** должен быть предназначен для интеграции ГКС с внешними информационными системами для оперативного обмена информацией и информирования пользователя о событиях, возникающих во внешних информационных системах, средствами коммуникационных сервисов и для реализации сервисов самообслуживания с использованием коммуникационных сервисов.

Исполнитель на своей инфраструктуре должен обеспечить возможность работы заявленного в настоящем ТЗ количества пользователей в рамках одной централизованной географически распределенной инсталляции Коммуникационных сервисов одновременно.

ГКС должна позволять обслуживать пользователей до 5000 почтовых доменов (в том числе на базе ГКС).

Модуль администрирования должен позволять подключать до 4000 администраторов Ведомств с подключением к административной панели ГКС с использованием средств криптографической защиты информации, криптодро в ЦОД КС должно быть по классу не ниже КС3, криптоклиент на стороне подключаемого администратора Ведомства не ниже КС1.

Подключение к внутренним системам Ведомств также должно осуществляться с использованием средств криптографической защиты информации, криптодро в ЦОД КС должно быть по классу не ниже КС3, криптоклиент на стороне ЦОД Ведомства — не ниже КС1.

При оказании услуг по функционированию, администрированию и бесперебойной работе ГКС должна быть учтена прогнозируемая нагрузка на ГКС при работе в штатном режиме функционирования при следующих показателях качества каналов связи:

- для наземных каналов:
    - процент потерянных пакетов информации — не более 0,2 %;
    - задержка передачи пакетов в одну сторону — не более 200 мс;
- минимальная скорость работы — 1 Мбит/с.

ГКС должна обеспечивать устойчивое функционирование и время отклика для диапазона пользователей от 250 000 до 600 000 в рамках одной централизованной географически распределенной инсталляции, указанное в таблице ниже (Таблица 1).

Таблица 1 Время отклика ГКС, функционирующих в штатном режиме, при штатном режиме целевой нагрузки

Показатель	95% процентов (не более)
Время отображения и обновления списка сообщений (писем) в веб-интерфейсе	1,0 сек.
Время отображения и обновления письма в веб-интерфейсе	1,5 сек.
Время ответа сервера на получение письма	1,0 сек.

Показатель	95% процентов (не более)
Время ответа сервера при поиске писем	1,5 сек.
Время ответа сервера при получении истории сообщений в чате	1,0 сек.
Время отчета сервера при поиске сообщений в чате	1,5 сек.
Время подтверждения сервером факта сохранения отправленного сообщения	1,0 сек.
Время для операций навигации по экранным формам	1,5 сек.

При оказании услуг по настройке и функционированию ГКС необходимо руководствоваться требованиями указов Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 г. № 203 «О стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы» и от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», а также постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2019 г. № 878 «О мерах стимулирования производства радиоэлектронной продукции на территории Российской Федерации при осуществлении закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд». Данные нормативные правовые акты указывают в том числе и на приоритеты технологической независимости, информационной безопасности и использования интеллектуальной собственности Российской Федерации, а также и на реализацию политики импортозамещения в области аппаратного обеспечения путем перехода с запатентованных решений иностранных компаний на аппаратное обеспечение открытых международных стандартов «Open Compute Project», в которых принимают участие российские производители, подтвердившие происхождение своей продукции на территории Российской Федерации.

### 1.1.2 Требования к надежности

Модули и сервисы ГКС должны иметь механизмы масштабирования и балансировки для обеспечения надежного функционирования в условиях увеличенной нагрузки, а системы хранения должны поддерживать механизмы репликации данных для построения отказоустойчивых и катастрофоустойчивых конфигураций Платформы. Архитектура ГКС должна обеспечивать надежность (отказоустойчивость) и сохранение штатного режима работы при выходе из строя одного узла любого модуля. Нагрузка вышедших из строя узлов должна автоматически распределяться между оставшимися узлами. Платформа в целом должна реализовывать механизмы отказоустойчивости всех модулей и их компонентов, исключая наличие единой точки отказа.

В рамках настройки ГКС должна быть реализована типовая схема обеспечения отказоустойчивости, приведенная на Рисунке 2.

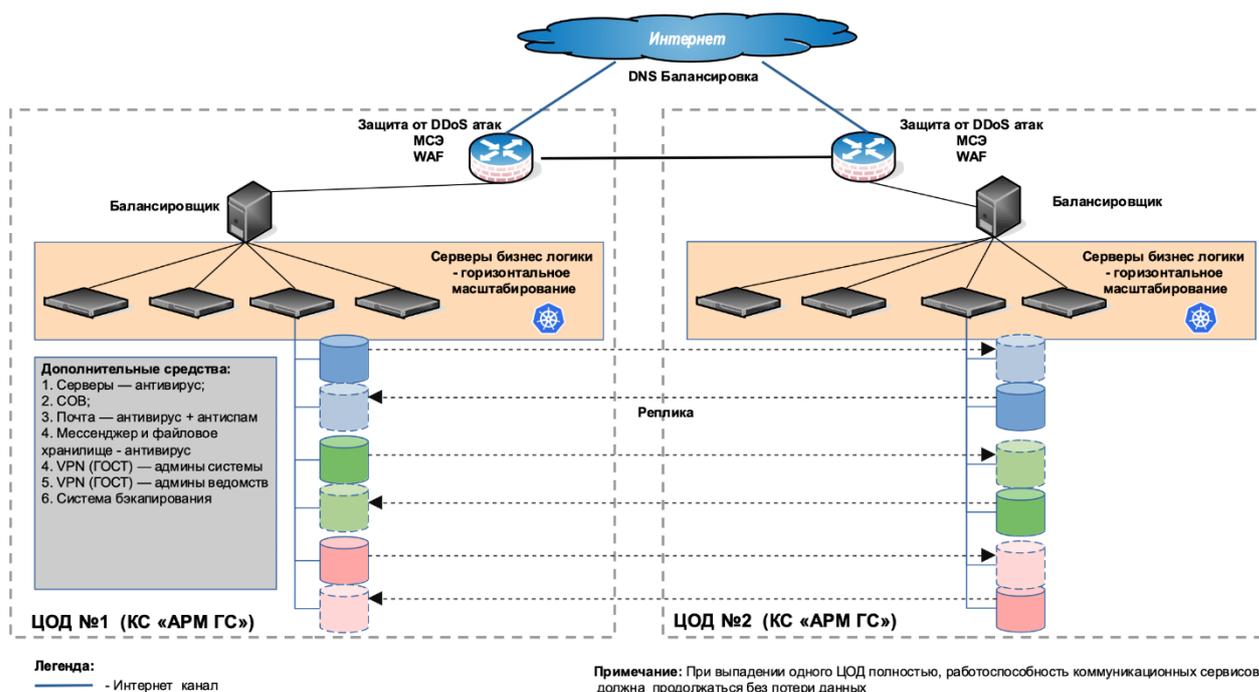


Рисунок 2 Типовая схема обеспечения отказоустойчивости ГКС.

Должны быть использованы основные способы повышения надежности:

- резервирование программно-технических средств и наличие аппаратной, информационной, функциональной и алгоритмической избыточности, обеспечивающей работоспособность деградированных систем при единичных отказах без остановки оборудования;
- защита от ложных команд и использования недостоверной информации;
- защита конфигурационных данных посредством резервного копирования конфигурационных файлов и базы данных конфигурации;
- вычислительная инфраструктура Платформы должна сохранять работоспособность и обеспечивать восстановление своих функций при возникновении таких внештатных ситуаций, как сбой в системе электроснабжения аппаратной части, различные ошибки ПО.

### 1.1.3 Требования по сохранности информации при авариях

Сохранность информации при сбоях и авариях должна достигаться для баз данных, файлов данных на файловых серверах — за счет архитектуры построения технических средств и специализированного программного обеспечения.

Сохранность информации в ГКС должна обеспечиваться в следующих ситуациях:

- при пожарах, затоплениях, землетрясениях и других стихийных бедствиях: организационными и защитными мерами, опирающимися на подготовленность помещений и персонала, обеспечивающими сохранность хранимых копий информации на магнитных или оптических носителях;
- при разрушении данных в результате механических и электронных сбоев и отказов в работе компьютеров.

Для обеспечения сохранности информации должны быть предусмотрены следующие функции:

- резервное копирование баз данных;
- восстановление данных в непротиворечивое состояние при программно-аппаратных сбоях (отключении электрического питания, сбоях операционной системы и других) вычислительно-операционной среды функционирования;
- восстановление данных в непротиворечивое состояние при сбоях в работе сетевого программного и аппаратного обеспечения.

Резервное копирование информации должно осуществляться в двух режимах:

- создание полной копии базы данных;

- сохранение изменений, внесенных со времени создания последней архивной копии.

### 1.1.4 Требования к инфраструктуре для инсталляции ГКС

В соответствии с требованиями к ГКС (централизованная, горизонтально масштабируемая, географически зарезервированная не менее чем в двух ЦОД с балансировкой нагрузки между ними и онлайн-репликацией данных во избежание потери данных, высокодоступная и отказоустойчивая платформа) Исполнитель должен обеспечить необходимую инфраструктуру. Инфраструктура в данном случае включает в себя: ЦОДы, вычислительные ресурсы, системы хранения данных, сеть и каналы, средства защиты информации, хостинговые и гостевые операционные системы, необходимые средства виртуализации, СУБД и другое необходимое общесистемное программное обеспечение, включая средства резервного копирования данных, необходимое прикладное обеспечение для реализации функции просмотра и редактирования документов в веб-браузере. Вся необходимая инфраструктура предоставляется в виде комплексной услуги без разбиения на составляющие и без передачи Заказчику используемых для работоспособности лицензий и входит в стоимость услуг. При этом должны поддерживаться функциональные и качественные требования к работоспособности КС для пользователей от 250 000 до 600 000 учетных записей в рамках одной централизованной географически распределенной инсталляции.

ГКС должна располагаться на территории Российской Федерации не менее чем в 2 (двух) ЦОД уровня не ниже Tier-III (Uptime Institute)

Для увеличения степени надежности и обеспечения бесперебойности предоставляемых услуг необходимо наличие у Исполнителя прав пользования и распоряжения информационно-телекоммуникационной инфраструктурой ЦОД в объеме, необходимом для оказания услуг.

### 1.1.5 Требования к способам и средствам связи для информационного обмена между компонентами ГКС

Данные между клиентским приложением (браузерным/мобильным/приложением для ПК) и серверной частью должны иметь возможность передаваться через сеть Интернет.

В рамках функционирования ГКС должна быть реализована схема подключения к ГКС, приведенная на Рисунке 3.

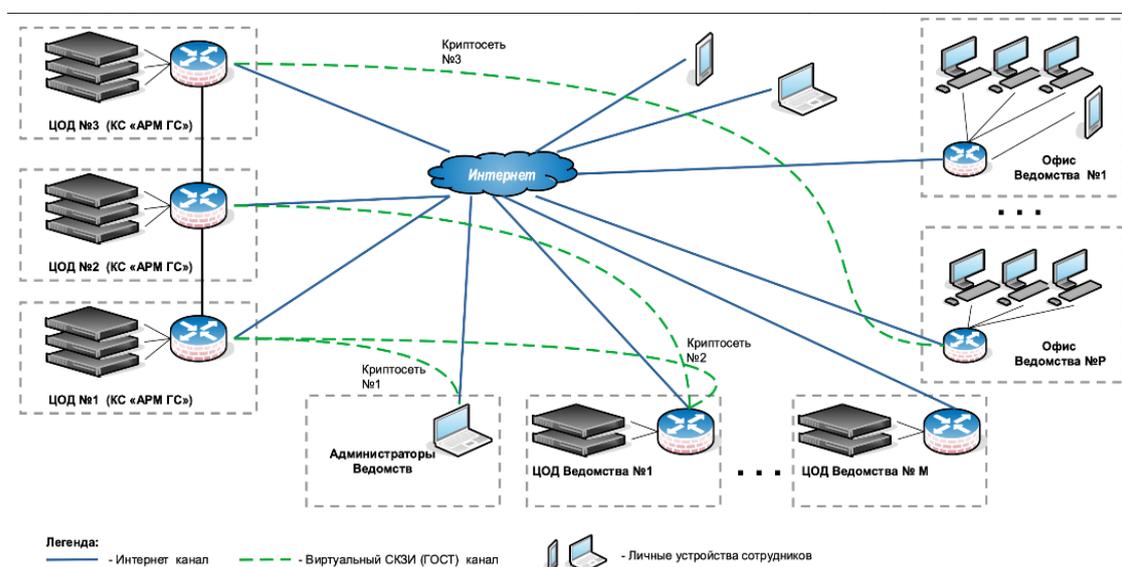


Рисунок 3 Схема подключения к сервисам.

### 1.1.6 Требование к эргономике и технической эстетике

ГКС должна быть настроена с учетом следующих требований:

- должно быть обеспечено наличие русскоязычного интерфейса пользователя (при этом допускается использование англоязычного интерфейса для общесистемных программных компонентов);

- веб-страницы и размещенные на них формы, и прочие элементы должны корректно отображаться при масштабировании стандартными средствами браузера;
  - интерфейс ГКС должен быть совместим с браузерами, используемыми Заказчиком (Chrome/Chromium, Firefox, Яндекс). Для используемых Заказчиком операционных систем (Windows, MacOS, Linux) доступны следующие дистрибутивы: Ubuntu, Red Hat Enterprise Linux, РЕД ОС, Astra Linux Special Edition (эквивалент не допустим по причине обеспечения совместимости с имеющимся у Заказчика оборудованием, ПО). Версии браузеров и операционных систем поддерживаемых ГКС:
    - Браузеры:
      - 2 года с момента выпуска версии браузера
    - ОС для компьютеров:
      - не менее 6 месяцев с момента окончания поддержки ОС производителем
    - ОС для мобильных устройств:
      - четыре последние мажорные версии Android,
      - две последние мажорные версии iOS.
  - Для установки на ОС Windows в рамках поддерживаемых версий должен применяться MSI-инсталлятор.
  - Порядок доступа к функциям модулей и сервисов ГКС может отличаться в зависимости от используемой технологии доступа к ГКС.
  - ГКС должна иметь собственную уникальную иконку, разработанную Исполнителем и согласованную с Заказчиком для приложения на всех платформах, интерфейс должен быть выдержан в соответствии с цветами Минцифры России.
- Сертификат Apple enterprise developer tools предоставляется Заказчиком Исполнителю.

### **1.1.7 Требования к техническим характеристикам ГКС в рамках возможности интеграции с внешними системами ВКС и АКС**

ГКС должна иметь возможность для интеграции с внешними системами ВКС и АКС. Используемое ПО ВКС и АКС должно предоставлять техническую возможность для проведения интеграции с ГКС.

В ГКС реализована возможность перехода во внешнюю систему ВКС/АКС по прямой гиперссылке из ГКС и при этом посредством интеграции обеспечена возможность для пользователей ГКС:

- создавать в сервисе звонки на базе технологий ВКС и АКС;
- предоставлять ссылку пользователям для подключения к созданному звонку внутри периметра ГКС;
- предоставлять ссылку пользователям для гостевого подключения к созданному звонку ГКС;
- иметь возможность подключиться к существующей конференции, имея на нее ссылку, сгенерированную ВКС или SIP URI;
- проходить идентификацию по SIP URI, соответствующему доменному имени пользователя;
- добавить в конференцию пользователя сервиса с использованием его SIP URI;
- принимать и отображать аудиовидеопоток от ВКС (микшированный, с раскладкой видео, определяемой сервером ВКС);
- отправлять свое видео и аудио;
- получать информацию о конференции по ссылке на нее (название конференции, ее статус, описание, прочие данные, предоставляемые ВКС и АКС системой).

Для получения информации о конференции ГКС используются API-методы ПО ВКС и АКС. Для полноценного функционирования интеграции ГКС с ПО ВКС и АКС необходимы следующие методы API (или способы их реализации) на стороне ПО ВКС и АКС:

- получение SIP URI для подключения с помощью веб-ссылки на конференцию;
- получение информации (названия, статуса (запущена/закончена конференция) и описания события) с помощью SIP URI конференции.

### **1.1.8 Требования к возможности интеграции с офисным пакетом**

Веб-версия ГКС должна предоставлять возможность интеграции с офисным пакетом. Открываться документы из веб-версии ГКС должны в отдельной вкладке браузера. Документы (вложения) можно открывать как из электронной почты, так и из чата мессенджера в файловом хранилище. Веб-версия ГКС при работе с офисным пакетом должна удовлетворять следующим характеристикам:

- должна поддерживать работу с документами в следующих форматах:
  - для текстовых файлов:
    - с возможностью просмотра: DOC, DOCX, DOTX, ODT, OTT, RTF, TXT;
    - с возможностью редактирования, вкл. совместное: DOCX, ODT, TXT;
  - для электронных таблиц:
    - с возможностью просмотра: XLS, XLSX, XLTX, ODS, OTS, CSV;
    - с возможностью редактирования, вкл. совместное: XLSX, ODS;
  - для электронных презентаций:
    - с возможностью просмотра и редактирования: PPT, PPTX, ODP.

В редакторе должны быть реализованы стандартные функции по редактированию, форматированию, проверке орфографии текстовых файлов, электронных таблиц, открытию презентаций, а также возможность работы с графическими изображениями формата BMP, JPEG, JPG, PNG. Редактор должен поддерживать функцию совместного редактирования документов: текстовых файлов и электронных таблиц.

При редактировании документов производится автосохранение в текущем формате файла. При невозможности отправки на печать, можно сохранить файл в формате PDF. Файлы в формате DOC, XLS, PPT будут сохранены в современных форматах DOCX, XLSX, PPTX соответственно.

Работа с офисным пакетом должна обеспечивать одновременную работу пользователей редактора в количестве не менее 600 пользователей на каждые 100 000 незаблокированных учетных записей. В случае превышения указанного одновременного количества пользователей для пользователей сверх указанного объема должна предоставляться функция просмотра файлов (без возможности редактирования).

### 1.1.9 Требования к возможности подключения мини-апп в ГКС

Должна быть реализована возможность встраивания веб-сервисов в виде мини-апп в ГКС. Мини-аппы должны предоставлять удобный доступ к внешним информационным системам Заказчика или Ведомства.

Сервисы объединяются в одном приложении с целью минимизация переключения контекста.

Мини-аппы должны быть обеспечены кроссплатформенностью. Мини-аппы доступны сразу на всех платформах, где работает ГКС. Моментальная передача сервисов должна обеспечиваться через одно приложение, включая быстрое обновление сервисов.

Мини-аппы должны встраиваться в ГКС посредством iFrame или WebView.

В нативных клиентах — ГКС для Windows, macOS, Linux, iOS и Android — ГКС выступает в качестве браузера по отношению к мини-аппам;

Для обеспечения совместимости отображения мини-аппов в веб-версии ГКС должен быть использован Sandboxed iframe.

Верстка мини-аппа должна быть адаптивной как для настольной версии ГКС, так и для мобильных платформ.

Мини-апп может выполнять только Same-origin запросы.

Мини-апп не должен менять window.history. Для навигации следует воспользоваться библиотеками, поддерживающими хранение истории в памяти приложения.

Сервер мини-аппа не должен выставлять Cookie в ответ на запрос на загрузку SPA и последующие Same-origin запросы.

Для хранения информации в хранилище на стороне клиента необходимо пользоваться соответствующим методом JS SDK.

Для обеспечения безопасности и повышения производительности загрузка мини-аппа и выполнение Same-origin запросов к API должна происходить через сервер ГКС.

Взаимодействие сервера ГКС и сервера мини-аппа осуществляется через информационно телекоммуникационную сеть – Интернет.

Для взаимной аутентификации сервера ГКС и сервера мини-аппа используются SSL-сертификаты:

- при установлении SSL-соединения от сервера ГКС к серверу мини-аппа сервер ГКС проверяет, что полученная цепочка сертификатов ведет к корневому сертификату, указанному при создании (редактировании) мини-аппа.

- сервер ГКС использует клиентский SSL-сертификат для предоставления серверу мини-аппа возможности удостовериться в подлинности источника запроса. Корневой клиентский сертификат ГКС может быть получен от администратора кластера.

Должна быть обеспечена возможность перехода по ссылке в мини-апп. Такая ссылка может использоваться в мессенджере, в любых других мини-аппах, а также в браузере.

При открытии ссылки из браузера происходит редирект в установленное приложение на соответствующий раздел (мини-апп).

Для реализации мини-аппа должна быть использована библиотека VK Teams Bridge, т.к. ГКС функционирует на основании лицензий VK Teams.

Взаимодействие мини-аппа с нативным клиентом осуществляется через библиотеку VK Teams Bridge. Она отвечает за предоставление JavaScript-коду мини-аппа удобного интерфейса для вызова функций нативного клиента.

Код библиотеки абстрагирован от протокола JS SDK и осуществляет лишь передачу запроса-ответа между мини-аппом и нативным приложением.

### 1.1.10 Требования к протоколированию и аудиту

Должно быть обеспечено централизованное протоколирование/журналирование всех важных действий пользователей и прикладных администраторов в ГКС в журналах аудита. Необходимо исключить возможность редактирования журналов аудита пользователями и прикладными администраторами.

Должны быть обеспечены возможность определения авторства каждой операции и отсутствие неавторизованных операций на основе уникальных персонифицированных идентификаторов каждого пользователя, процедуры аутентификации и протоколирования действий пользователей в журналах аудита.

Средства протоколирования/аудита должны иметь возможность отслеживать события следующих классов:

- начало работы Платформы и ее составных программно-технологических компонент, сеансов, точки входа/выхода;
- использование механизмов аутентификации;
- создание, модификация, удаление объектов;
- действия пользователей и программные процессы;
- изменения: политики безопасности, настроек Платформы, политики аудита;
- управление пользователями (изменение списка пользователей, модификация прав доступа и привилегий).

Исполнитель должен обеспечить сохранение всех учетных записей пользователей ГКС.

Исполнитель несет ответственность за неправомерное распространение информации, к которой может получить доступ при оказании услуг по-настоящему ТЗ.

### 1.1.11 Требования к обеспечению информационной безопасности ГКС

Комплекс мер по обеспечению информационной безопасности ГКС с учетом актуальных угроз безопасности персональных данных и применяемых информационных технологий должен обеспечивать реализацию следующих мер:

- идентификация и аутентификация субъектов доступа и объектов доступа (ИАФ);
- управление доступом субъектов доступа к объектам доступа (УПД);
- ограничение программной среды (ОПС);
- защита машинных носителей информации (ЗНИ);
- регистрация событий безопасности (РСБ);
- антивирусная защита (АВЗ);
- обнаружение (предотвращение) вторжений (компьютерных атак) (СОВ);
- контроль (анализ) защищенности информации (АНЗ);
- обеспечение целостности информационной системы и информации (ОЦЛ);
- обеспечение доступности информации (ОДТ);
- защита среды виртуализации (ЗСВ);
- защита технических средств (ЗТС);
- защита информационной системы, ее средств, систем связи и передачи данных (ЗИС);

- выявление инцидентов и реагирование на них (ИНЦ);
- управление конфигурацией информационной системы (УКФ);
- аттестация по требованиям защиты информации.

Комплекс мер по обеспечению информационной безопасности ГКС должен реализовываться на базе следующих подсистем защиты информации:

- защита каналов от DDoS-атак;
- межсетевого экранирования и сегментирования;
- обнаружения и предотвращения сетевых атак;
- криптографическая защита каналов связи;
- защита информации от несанкционированного доступа;
- защита среды виртуализации;
- контроль действий привилегированных пользователей;
- антивирусной защиты;
- поиска и анализа уязвимостей/контроля (анализа) защищенности;
- сбор, анализа и корреляция событий информационной безопасности;
- защиты приложений от атак.

К подсистеме информационной безопасности предъявляются следующие функциональные требования:

- подсистема защиты каналов от DDoS-атак должен обеспечивать защиту ГКС при подключении к публичным каналам сети передачи данных Интернет с пропускной способностью каналов не менее 1 Гбит/сек. Реализация данного функционала возможна в виде сервиса на уровне провайдера, предоставляющего сервис сети Интернет Исполнителю;

- подсистема межсетевого экранирования и сегментирования должен обеспечить межсетевое экранирование на уровне периметра сети, а также для разделения сетевого трафика на сегменты. Оборудование межсетевого экранирования и сегментирования должно поддерживать динамические протоколы маршрутизации: OSPF, BGP;

- подсистема обнаружения и предотвращения сетевых атак предназначен для выявления попыток несанкционированного доступа к ГКС с возможностью поддержки каналов передачи данных не менее 1 Гбит/сек. Подсистема обнаружения и предотвращения сетевых атак может быть совмещена с подсистемой межсетевого экранирования и сегментирования;

- подсистема криптографической защиты должна обеспечивать защиту данных согласно актуальной модели нарушителя при использовании в качестве транспортной среды сети связи общего пользования;

- подсистема защиты информации от несанкционированного доступа должна обеспечивать защиту на уровне операционных систем, устанавливаемых на все физические сервера ГКС, а также иметь встроенные механизмы защиты информации от несанкционированного доступа системы управления базами данных;

- подсистема защиты среды виртуализации должна обеспечивать механизмы защиты контейнерной виртуализации с учетом рекомендаций ФСТЭК России;

- подсистема контроля действий привилегированных пользователей должна обеспечивать мониторинг действий пользователей с правами привилегированных учетных записей, подключающихся как минимум по протоколу SSH RDP или VNC к операционным системам;

- подсистема антивирусной защиты должна обеспечивать защиту серверов и информационных ресурсов ГКС (включая облачное хранилище) от вредоносного программного обеспечения и включать средства защиты почтового сервиса от вредоносного программного обеспечения, спама и средства защиты облачного хранилища от вредоносного программного обеспечения;

- подсистема поиска и анализа уязвимостей должна обеспечивать автоматизацию и централизацию процессов выявления известных уязвимостей средств защиты информации, технических средств и программного обеспечения, в том числе с учетом информации, имеющейся у разработчиков и полученной из других общедоступных источников. Не менее двух раз в год должно проводиться сканирование проводиться силами внешнего юридического лица по методикам Black box и Grey Box, обеспечивающим получение доступа к критически важным ресурсам и (или) пользовательской защищаемой информации. Результаты работы внешних подрядчиков должны предоставляться в виде отчетов в форматах: PDF, DOC, CSV (Приложение № 3);

- подсистема сбора, анализ и корреляции событий информационной безопасности должна обеспечивать централизованный сбор и консолидацию событий информационной безопасности с различных источников информационных систем, их разбор, анализ, выявление зависимостей между событиями, формирование инцидентов информационной безопасности;

- подсистема защиты приложений от атак должна обеспечивать обнаружение сетевых атак (вторжений), направленных на веб-приложения, при этом должна быть реализована распределенная архитектура установки компонентов фильтрации и анализа трафика с использованием централизованного управления.

### **1.1.12 Требования к защите информации от несанкционированного доступа**

При оказании услуг необходимо руководствоваться и обеспечить соблюдение требований, следующих нормативных правовых актов:

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 г. № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;

- Приказ ФАПСИ от 13.06.2001 №152 «Об утверждении Инструкции об организации и обеспечении безопасности хранения, обработки и передачи по каналам связи с использованием средств криптографической защиты информации с ограниченным доступом, не содержащей сведений, составляющих государственную тайну»;

- Приказ ФСБ России от 10.07.2014 № 378 «Об утверждении Составы и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных с использованием средств криптографической защиты информации, необходимых для выполнения установленных Правительством Российской Федерации требований к защите персональных данных для каждого из уровней защищенности»;

- Приказ ФСТЭК России от 18.02.2013 № 21 «Об утверждении Составы и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».

ГКС не предназначена для обработки сведений, составляющих государственную тайну, а также информации для служебного пользования.

## **1.2 Требования к функциям ГКС**

### **1.2.1 Модуль «Обмен сообщениями и аудиовидеозвонками»**

Состав форматов коммуникации в модуле «Обмен сообщениями и аудиовидеозвонками» должен состоять из:

- чат — переписка между двумя пользователями;

- группа — переписка между пользователями в группе (три и более);

- канал — группа в формате «только для чтения», где информация отправляется администратором канала;

- избранное — пространство для личной работы, заметок, хранения файлов, произвольного сохранения сообщений из других чатов;

- персональные аудио- и видеовызовы;

- групповые аудио- и видеозвонки до 100 человек;

- обсуждения — возможность для пользователей оставлять ответы на сообщение в группе, то есть создавать «ветвь обсуждения» внутри групповой переписки.

Модуль «Обмен сообщениями и аудиовидеозвонками» должен состоять из следующих сервисов:

- сервис «Обмен сообщениями»;

- сервис «Аудиовидеозвонки»;

- сервис «Администрирование коммуникационного пространства групп»;
- сервис «Управление задачами».

### **Сервис «Обмен сообщениями»**

Сервис «Обмен сообщениями» должен обеспечивать:

- отправку сообщений следующих типов:
  - текст;
  - смайлики;
  - стикеры;
  - голосовые сообщения;
  - фото-, видеоматериалы с возможностью добавить подпись при отправке;
  - файлы других типов и форматов.
- возможность редактирования собственного отправленного сообщения так, что оно получит статус «Изменено» и будет изменено на стороне получателя в чате, всех получателей в группе, при этом исходное сообщение, к которому до момента редактирования применялось цитирование или пересылка, должно оставаться в изначальном виде;
- удаление любого отправленного сообщения так, что оно будет удалено и на стороне получателя в чате, всех получателей в группе, с замещением удаленного сообщения на указатель «сообщение удалено»;
- удаление любого отправленного и принятого сообщения в истории только у самого пользователя;
- очистку истории любой переписки у пользователя с полным удалением переписки на всех авторизованных устройствах;
- отправку и доставку сообщений. Если отправитель или получатель в данный момент не подключены к серверу, сообщение должно быть доставлено после восстановления канала связи и подключения к серверу сервиса для мобильного и десктоп клиента;
- пересылку сообщений:
  - одного или нескольких сообщений любого типа (визуально объединенных для облегчения восприятия);
  - в неограниченное количество чатов;
  - с указанием источника или от своего имени. При указании источника из чата-адресата должен быть возможен переход в чат-источник при наличии доступа к соответствующему чату у получателя.
- возможность персонального упоминания пользователя в группе с дополнительным уведомлением;
- возможность отправки ссылок на профили пользователей:
  - через копирование ссылки в профиле или текстовое упоминание;
  - через карточку контакта;
- функцию форматирования текста сообщений;
- отправку геопозиции с мобильных клиентов (iOS, Android);
- отправку фото- и видеоматериалов:
  - оригинального размера файла;
  - оптимизированного размера с мобильных клиентов (iOS, Android);
  - изображений из галереи или с камеры на мобильных устройствах в виде файлов графического формата;
- прием всех отправленных файлов разными пользователями или одним пользователем неограниченное количество раз на любое количество авторизованных устройств;
- возможность прекращения и возобновления приема файла;
- пересылку ранее отправленных или принятых файлов без необходимости повторной загрузки файла отправителем;
- возможность вставки и отправки файлов из буфера обмена;
- возможность отправки файлов перетаскиванием в чат, на контакт в списке чатов (десктопное приложение, веб-версия);
- возможность предварительного просмотра принятых фотоматериалов в чате без необходимости скачивания оригинала;

- возможность полноэкранного просмотра фото-, видеоматериалов, gif-файлов;
- настраиваемый режим воспроизведения видеоматериала в десктоп-клиенте, gif-файла в чате;
- возможность произвольного перехода (перемотки) к нужной секунде просматриваемого видео в режиме полноэкранного просмотра в десктоп-клиенте;
- возможность поставить реакцию на сообщение;
- возможность поставить задачу, определить исполнителя, установить срок исполнения задачи, установить статус выполнения задачи из заранее прописанного списка, например, «Сделать»;
- возможность на стороне Исполнителя принять задачу с изменением статуса на «В работе» или отклонить, с изменением статуса на «Отклонено»;
- возможность изменения Исполнителем статуса на «Готово», если задача выполнена;
- возможность проверки и изменения статуса автором задачи на «Закрит»;
- возможность осуществлять поиск по задачам;
- возможность добавлять наблюдателя в задачу (упоминание в обсуждениях задачи);
- возможность скачивания картинок для построения превью в сообщении через защитный прокси-сервер (для сокрытия IP-адреса пользователя);
- возможность автоматизировано наполнять группы;
- возможность интеграции с DLP системами и антивирусом;
- возможность для пользователей оставлять ответы на конкретное сообщение в группе (сервис должен формировать обсуждения внутри групповой переписки);
- возможность просмотра обсуждений в рамках отдельного потока. Должно быть реализовано отдельное отображение всех обсуждений со следующими возможностями:
  - сортировки сообщений внутри потока;
  - отображения названия чата, в котором было создано обсуждение;
  - перехода из потока обсуждений в конкретную ветку обсуждений;
- отправку больших файлов до 4 Гб;
- режим автоматической замены символов текстовых смайликов на графические;
- возможность создания и размещения собственных тематических стикеров пользователей;
- использование голосовых сообщений;
- возможность цитирования:
  - одного или нескольких сообщений одновременно;
  - полного текста сообщения;
  - выбранной части сообщения (десктопное приложение, веб-версия).

### **Сервис «Аудиовидеозвонки»**

Сервис «Аудиовидеозвонки» должен обеспечивать:

- аудио- и видеозвонки на всех поддерживаемых ГКС операционных системах;
- защиту аудио- и видеозвонков сквозным шифрованием для исключения атаки посредника («man-in-the-middle»);
- динамическую подстройку качества звонка под качество сетевого канала;
- улучшение качества аудиосигнала на сетях с потерями путем использования механизма резервирования;
- автоматическое восстановление звонка при временных проблемах сети у одной из сторон;
- улучшенный механизм медиасервера для обеспечения эффективного использования инфраструктурных ресурсов;
- уведомления о звонках в чате, сигнализацию о пропущенных вызовах;
- отдельный экран истории звонков — «call log» (десктопное приложение);
- создание группового звонка:
  - путем добавления участников в личный звонок;
  - подобно созданию группового чата;
  - из группового чата;
- возможность пользователю отключить фон и динамики во время звонка;
- возможность присутствия в разговоре как с видеотрансляцией, так и с отключенной видеочастью;
- функцию демонстрации экрана (десктопное приложение);
- полноэкранный, оконный и свернутый режимы звонков (десктопное приложение);

- функциональность «режима сетки» (миниатюры видео участников) и «режима спикера» (крупный план говорящего);
- автоматическое восстановление звонка при сетевых проблемах;
- функционирование механизма подавления внешних шумов;
- необходимые функции работы с фоном;
- возможность отключения фона и динамиков во время звонка;
- возможность управления фоном с помощью горячих клавиш (десктопное приложение);
- если пользователь начинает говорить с отключенным фоном, то ему должно выдаваться уведомление о состоянии фона и предложение использовать горячие клавиши для включения (десктопное приложение).

Сервис «Аудиовидеозвонки» должен включать в себя следующую функциональность:

- размытие фона (десктоп);
- сигнал о качестве сети;
- вход в звонок по ссылке без авторизации для внешних (веб), но с указанием имени гостя;
- улучшенное шумоподавление;
- обновленный список участников звонка (десктопное приложение);
- улучшенная работа со звуком (2-3 человека говорят, и их голос не сливается в один);
- автоматическое отключение видео при провисании трафика;
- режим докладчика в десктоп-приложении (отображение демо экрана и камеры докладчика);
- режим экономии трафика (отключение входящего, исходящего видео) (десктопное приложение);
- количество участников звонка увеличено до 100+;
- запись встречи (десктопное приложение);
- модерлируемые звонки — быстрые реакции в звонке (десктопное приложение);
- модерлируемые звонки — ролевая модель участников (докладчик/просмотр) (десктопное приложение);
- модерлируемые звонки — организатор и соорганизатор (десктопное приложение);
- модерлируемые звонки — управление отключением звука для участников (запрашивать отключение, отключить всех, отключать при входе) (десктопное приложение);
- чат внутри звонка (десктопное приложение);
- комната ожидания перед входом в звонок (десктопное приложение);
- конференция типа «селектор» с ведущими и «выводом участников на трибуну» до 300+ (десктопное приложение);
- SIP — возможность попасть в конференцию с помощью телефона (Транковый шлюз Eltex-2, при наличии такого шлюза у Ведомства и производстве работ по настройке подключения в рамках технологических запросов);
- большая сетка с отображением участников — 7x7 (десктопное приложение);
- запись встречи в облако (десктопное приложение).

### **Сервис «Администрирование коммуникационного пространства групп»**

Сервис «Администрирование коммуникационного пространства групп» должен обеспечивать следующее распределение ролей пользователей в рамках работы групп (перечень необходимых функциональных возможностей приведен в рамках списка):

- Создатель:
  - возможность делегирования полномочий администратора и возможность присваивания прав администратора;
  - наличие прав, доступных пользователю сервиса в части функциональности обмена мгновенными сообщениями и аудио- и видеозвонками, доступных пользователю с ролью Администратор;
- Администратор:
  - возможность настраивать:
    - видимые параметры группы:
      - аватар (графическое или фотоизображение пользователя);
      - название;

- описание;
- правила (текстовое поле, в котором могут быть прописаны правила группы, например, «запрет на использование ненормативной лексики»);
- ссылку;
- параметры вступления в группу и ее видимость:
  - доступность ссылки;
  - вход по подтверждению;
  - приватность\публичность;
- возможность изменять ограничения на доступ к файлам группы;
- возможность модерировать группу:
  - удалять сообщения участников;
  - удалить участника и его сообщения;
  - запретить участнику писать в группу;
  - управлять работой фонов участников;
- возможность осуществлять следующие функции в рамках работы частных групп:
  - опубликовывать ссылку на группу;
  - включать режим подтверждения для входа новых участников;
- осуществлять следующие функции в рамках работы публичных групп:
  - включить режим подтверждения для входа новых участников.
- Участник:
  - возможность отправлять сообщения в группу (если для данного пользователя не установлен запрет на отправку);
  - возможность добавлять пользователей в частную группу;
  - возможность добавлять пользователей в публичную группу;
  - возможность опубликовать ссылку на публичную группу.

Необходимо обеспечить следующие варианты групп по возможности и ограничению доступа (и их характеристики):

- частная группа:
  - отсутствие возможности найти группу в глобальном поиске по названию (за исключением участников группы);
- публичная группа:
  - возможность найти группу в глобальном поиске по названию для пользователей со всеми ролями, а также пользователей, не являющихся участниками данной группы.

История переписки:

- история сообщений и все сопутствующие истории переписки, метки и события должны синхронизироваться для всех чатов пользователя на всех авторизованных устройствах пользователя;
- в целях экономии трафика и расхода заряда аккумулятора смартфона мобильные приложения должны работать только с той частью истории, которая необходима пользователю в данный момент, и загружать дополнительные истории по мере необходимости;
- счетчики непрочитанных сообщений в чатах должны синхронизироваться на всех авторизованных устройствах пользователя;
- общий для всего приложения счетчик непрочитанных сообщений должен отражать сумму всех непрочитанных сообщений в чатах, для которых включены уведомления.

Прочтение чатов:

- чаты должны прочитываться по мере реального просмотра пользователем чата на экране;
- в момент реального просмотра чата пользователем должна отображаться его мини-аватарка для других пользователей в чате;
- должна быть реализована возможность отмечать прочитанный ранее чат непрочитанным для себя, при этом факт реального просмотра пользователем чата для других пользователей чата не изменится.

Галерея чата:

- пространство для визуального поиска классифицированного контента чата;
- сортировка по времени отправки, разметка по месяцам;

- возможность перехода в контекст чата от объекта галереи;
- разделы галереи:
  - фото и видео — фото, видео, gif;
  - видео — только файлы видео;
  - ссылки — все ссылки на внешние ресурсы;
  - файлы — разные типы файлов, кроме включенных в разделы Фото и Видео;
  - голосовые сообщения — голосовые сообщения, созданные в сервисе.

Управление приватностью:

- возможность установить пинкод для открытия приложения;
- включение/отключение автоматической блокировки по заданному времени;
- возможность задать комфортный промежуток автоблокировки: от 1 минуты до 1 часа;
- возможность установки горячей клавиши для ручной блокировки (в десктоп-версии);
- возможность просмотра списка активных сессий по типу клиентских приложений с указанием:
  - даты и времени активации сессии;
  - IP адреса;
- возможность завершить произвольную сессию либо все, кроме текущей;
- возможность заблокировать контакт (список игнорируемых пользователей);
- настройка параметра «Кто может звонить»:
  - никто;
  - те, с кем переписывался;
  - контакты из телефонной книги;
  - все.
- кто может добавлять в группы:
  - никто;
  - те, с кем переписывался;
  - контакты из телефонной книги;
  - все.

### **Сервис «Управление задачами»**

Сервис «Управление задачами» должен обеспечивать возможность постановки задач и контроля их исполнения как при взаимодействии с коллегами, так и в контексте самоорганизации.

Требования к атрибутивному составу сущности «задача» (задача — это специальный тип сообщения в чате (подобно опросу, контакту)). Необходимо наличие следующих элементов:

- название;
- дата, срок исполнения задачи;
- исполнитель;
- статус («Сделать», «В работе», «Отклонено», «Готово», «Закрыт»).

Для сервиса «Управление задачами» предъявляются следующие функциональные требования:

- возможность для пользователя поставить задачу в чате;
- возможность для пользователя посмотреть список поставленных ему задач;
- возможность для пользователя посмотреть список подписчиков (отслеживающих) задачи;
- возможность для пользователя отредактировать созданную им задачу;
- возможность для пользователя сменить статус задачи;
- пользователь должен получать уведомление при постановке для него задачи;
- пользователь как подписчик на задачу должен получать уведомление при изменении задачи.

задачи.

Вышеперечисленная функциональность должна быть в полном объеме реализована для приложений десктоп и веб. На мобильных приложениях должен быть представлен сокращенный высокочастотный функционал.

### **1.2.2 Модуль «Портал»**

Модуль «Портал» должен состоять из следующих сервисов:

- сервис «Хаб уведомлений и инфоканалы»;

- сервис «Создание групповых инфоканалов»;
- сервис «Сервисы социализации»;
- сервис «Организационная структура».

#### **Сервис «Хаб уведомлений и инфоканалы»**

Сервис «Хаб уведомлений и инфоканалы» должен обеспечивать управление статусами пользователей:

- выбор статуса из предложенного набора или установка собственного произвольного статуса;
- возможность указания длительности активности выбранного статуса;
- автоматическое изменение статуса с последующей его автоматической отменой при окончании события:
  - «В звонке», если пользователь в данный момент совершает аудио-, видеозвонок в сервисе;
  - «На встрече», если в данный момент у пользователя встреча по информации в сервисе Календарь.
- статусы неактивных пользователей:
  - «Ни разу не заходил(-а)», если аккаунт был создан, но пользователь не авторизовался в сервисе;
  - «Заблокирован(-а)», если аккаунт пользователя был заблокирован.
- создание групповых инфоканалов. Должна быть реализована возможность создавать групповые инфоканалы с количеством от 2 участников.

#### **Сервис «Создание групповых инфоканалов»**

Сервис «Создание групповых инф-каналов» должен обеспечивать:

- возможность создавать групповые инфоканалы с количеством от 2 участников;
- возможность публикации текстовых сообщений с учетом форматирования и возможность добавлять вложенные файлы и картинки.

#### **Сервис «Сервисы социализации»**

В сервисе «Сервисы социализации» должна обеспечиваться возможность создания анонимных опросов и возможность настройки функционала в соответствии с технологическими запросами Заказчика.

#### **Сервис «Организационная структура»**

Сервис «Организационная структура» должен обеспечивать:

- изображение организационной структуры Ведомства (со следующими атрибутами: название, адрес, руководитель, единый контактный телефон, электронная почта, описание деятельности);
- изображение иерархии внутри подразделений;
- отображение информации о сотрудниках (ФИО, фотография, подразделение, должность, руководитель, телефон, электронная почта);
- поиск профилей сотрудников Ведомства пользователя в справочнике по ФИО;
- быстрый доступ к контактным данным сотрудника и его профилю;
- массовую загрузку данных из формата xlsx или csv (администрирование данных в части загрузки должно осуществляться на стороне Заказчика):
  - данных о сотрудниках;
  - данных о структуре организационной единицы.

Для управления данными в данном сервисе должны быть предусмотрены:

- администрирование управленческой структуры Ведомства:
  - добавление/удаление/изменение информации об организационных единицах Заказчика;
- администрирование структуры организационной единицы Ведомства:
  - добавление / удаление пользователей в подразделениях;
  - перемещение пользователей между подразделениями;
  - загрузка структуры и/или пользователей в пакетном режиме;

- скрытие отдельных подразделений полностью из структуры;
- предоставление отдельным пользователям доступа ко всей организационной структуре, в том числе скрытым подразделениям (VIP права);
- добавление/удаление хэштегов для поиска организационной единицы.

Пользователям должны быть доступны следующие возможности:

- поиск организационных единиц Ведомства в управленческой структуре модуля «Портал» и просмотр информации о них;
- поиск профилей сотрудников в корпоративной структуре собственного Ведомства по ФИО, должности и подразделению;
- просмотр контактных данных сотрудников собственного Ведомства и их профилей;
- просмотр информации о подразделениях корпоративной структуры собственного Ведомства;
- поиск и просмотр профилей сотрудников других Ведомств, входящих в управленческую структуру Ведомства, в случае если это Ведомство предоставило разрешение на доступ к своим данным для Ведомства пользователя.

### **1.2.3 Модуль «Электронная почта»**

Модуль «Электронная почта» должен состоять из следующих сервисов:

- сервис «Веб-клиент»;
- сервис «Календарь»;
- сервис «Адресная книга»;
- сервис «Миграция почтовых ящиков»;
- сервис «Хранение файлов вложений почтовой переписки» с учетом функциональности дедупликации и оптимизации хранимых данных.

В рамках обеспечения функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС Исполнитель должен обеспечить суммарный размер почтовых ящиков пользователей из расчета 5 ГБ на каждого пользователя данного Коммуникационного сервиса при факторе хранения информации не ниже двух.

Модуль должен выполнять следующие функции:

- регистрацию действий пользователя;
- отправку почтовых сообщений по протоколу SMTP;
- получение почтовых сообщений по протоколу MX для внешних адресов;
- прием и передачу электронных почтовых сообщений между пользователями, находящимися как внутри ГКС, так и вне их, по протоколу SMTP;
- наличие DNS-балансировки к фронтенд-серверам;
- хранение индексов почтового ящика пользователей в оперативной памяти для обеспечения быстрой работы функциональности Почты;
- идентификацию отправителя внутри домена на серверной стороне корпоративной почтовой системы;
- мгновенное уведомление о новых письмах в веб-версии Электронной Почты;
- возможность хранения вложений к письмам отдельно от тел писем в целях обеспечения эффективной дедупликации;
- возможность интеграции с DLP системами и антивирусом по протоколу spamd/rspsamd;
- поддержку журнала упреждающей записи (WAL) в индексах писем.

Для обеспечения работы модулей: «Обмен сообщениями и аудиовидеозвонками», «Электронная почта», «Файловое хранилище» и сервисов — «Календарь», «Управление задачами», «Организационная структура» и «Адресная книга» — Модуль «Электронная почта» должен обеспечивать:

- синхронизацию с каталогом LDAP в режиме «только чтение» («read only»);
- поиск по фамилии, имени, адресу почты;
- авторизацию через аккаунт в каталоге LDAP;
- отображение данных из системы LDAP в профиле контакта (фамилия, имя, аватар, телефон, департамент/отдел);
- создание аккаунтов в системе параллельно/одновременно с синхронизацией Active Directory/LDAP;
- использование технологии Deeplink.

Модуль «Электронная почта» должен содержать информацию о структуре внутриорганизационных единиц, включая информацию о подразделениях и сотрудниках, работающих в них.

Данную информацию должен заносить и актуализировать ответственный сотрудник Ведомства с ролью Администратор Ведомства в модуле «Администрирование».

### **Сервис «Веб-клиент»**

Сервис «Веб-клиент» должен обеспечивать:

- возможность настройки отображения почтовых сообщений в почтовом ящике в виде группировки писем по отправителю (тред);
- возможность выбора темы оформления интерфейса (темная, светлая и другие в веб-версии Электронной почты);
- отображение в веб-интерфейсе количества непрочитанных почтовых сообщений и количества элементов в папке;
- информирование пользователя об отсутствии ящика в домене, обслуживаемом модулем «Электронная почта» ГКС, при отправке почтового сообщения;
- информирование пользователя при попытке отправки почтового сообщения с размером, превышающим настроенное общее ограничение;
- информирование пользователя при попытке отправки почтового сообщения, превышающего по размеру оставшееся место в ящике получателя, о невозможности этой отправки;
- информирование пользователя об оставшемся свободном месте в ящике;
- возможность/раздел для быстрой и гибкой очистки ящика;
- информирование пользователя о прочтении письма получателем (при согласии получателя);
- многоуровневую вложенность папок почтового ящика;
- создание, редактирование, переименование, удаление папок;
- возможность перемещения пользователем почтового сообщения или группы сообщений в папки Спам, Корзина, произвольную папку;
- автоматическую обработку входящих почтовых сообщений согласно настроенным правилам пользователем по прочтению, перемещению, удалению, переадресации принятого сообщения в веб-версии;
- редактирование правил обработки и пересылки почтовых сообщений (возможность связывать с пересылаемыми почтовыми сообщениями действия и указывать условия выполнения связанных действий);
- поиск сообщений, в том числе создание поисковых запросов с комбинацией нескольких полей;
- поиск по вложенным документам;
- предоставление (настройку) полного или частичного (настраиваемого) доступа для работы с почтовым ящиком и календарем другому пользователю/ассистенту (без передачи логина и пароля);
- предоставление доступа к отдельным папкам своего почтового ящика сторонним пользователям ГКС с настройкой разных прав и возможностей;
- создание почтового сообщения;
- автосохранение почтового сообщения в процессе его создания в веб-интерфейсе;
- форматирование текста при создании и редактировании почтового сообщения в веб-интерфейсе;
- печать почтового сообщения;
- перемещение в Корзину и восстановление из Корзины почтового сообщения;
- скачивание почтового сообщения;
- открытие (загрузку) полученного или отправленного почтового сообщения;
- отправку и отложенную отправку (с указанием даты и времени отправки) почтового сообщения;
- возможность пометки входящего письма, группы почтовых сообщений флажком «важное»;
- возможность пометки исходящего письма красным восклицательным знаком «важное»;
- возможность просмотра полученных\отправленных почтовых сообщений;
- возможность пометки почтового сообщения, группы почтовых сообщений прочитанными или непрочитанными;
- возможность добавления непосредственно в текст письма картинок, гиперссылок, таблиц при создании и редактировании почтового сообщения в веб-интерфейсе;

- возможность добавления файлов перетаскиванием файла прямо из папки или с рабочего стола;
- возможность добавления файлов любых типов в виде вложения;
- возможность отправки почтовых сообщений в веб-интерфейсе с вложениями в виде текстовых файлов и таблиц, картинок и иных типов файлов;
- возможность отправки больших вложений (более 25 МБ);
- возможность удаления вложений в почтовом сообщении при создании почтового сообщения;
- возможность создания в веб-интерфейсе шаблона из сообщения, использования шаблонов для создания сообщений;
- возможность создания, редактирования, удаления шаблонов писем;
- возможность настройки автоответов (автоматическое отключение по времени, а также ручное отключение);
- возможность формирования текста автоответа пользователем с возможностью указания периода действия автоответа;
- возможность форматирования текста при создании и редактировании автоответа;
- возможность сохранения редактируемого письма в качестве черновика;
- возможность использовать умные ответы в письме (короткие фразы под письмом, которыми можно ответить на письмо. Почта анализирует содержание письма и предлагает несколько готовых ответов);
- редактирование, отpravку, удаление черновика;
- создание, редактирование, удаление автоматической подписи сообщения, добавляемой в тело сообщения при отправке;
- форматирование текста подписи в веб-интерфейсе;
- возможность использования нескольких подписей и выбора основной;
- поддержку AMP-писем от сервиса «Календарь» в веб-интерфейсе;
- поддержку HTML-писем с CSS стилизацией в веб-интерфейсе;
- защиту от XSS-атак (применение XSS фильтра) при просмотре письма в веб-интерфейсе;
- возможность прикрепления файлов из модуля «Файловое хранилище» как вложений;
- проксирование картинок в письме через защитный прокси-сервер (для сокрытия IP-адреса пользователя) в веб-версии;
- отображение контактных сведений о Пользователе (отправителе/получателе) в веб-версии, в том числе электронная почта, графическое отображение фото/аватара, без обращения к сервису «Адресная книга»;
- экспорт контактов в форматы CSV и vCard;
- отображение глобальной книги организации и локальной (личной) адресной книги;
- возможность создания дополнительных списков адресов (групп контактов);
- возможность добавления отправителей в адресную книгу из писем;
- поиск контактов в папке входящие сообщения по нескольким параметрам;
- видимость раздела, где отображается список всех рассылок организации, доступных для конкретного пользователя;
- возможность написать на адрес рассылки из раздела рассылок;
- возможность поставить встречу на email-рассылки;
- возможность настройки отображения почтовых сообщений в почтовом ящике в две или три колонки;
- возможность регулировки ширины колонок в почтовом ящике;
- подсказки (саджесты) при вводе в поле поиска;
- возможность ответа на электронное сообщение с цитированием;
- возможность пересылки электронного сообщения с цитированием исходного электронного сообщения и вложениями;
- возможность настройки напоминания в случае неполучения ответа на письмо в веб-интерфейсе;
- возможность отмены отправки письма в течение 15 секунд после отправки в веб-интерфейсе.

Вышеперечисленная функциональность должна быть в полном объеме реализована для веб-приложения. В десктоп-приложении может отличаться функционал настроек модуля «Электронная почта». В

мобильных приложениях может быть представлен сокращенный функционал, это связано с принципом работы пользователей на небольших экранах мобильных устройств.

### **Сервис «Календарь»**

Сервис «Календарь» должен обеспечивать:

- создание, редактирование, перенос, удаление встречи с участием одного Пользователя или группы Пользователей;
- перенос встреч с уведомлением участников обо всех изменениях и добавлением комментария о причинах изменений;
- редактирование состава участников встречи с уведомлением участников обо всех изменениях и добавлением комментария о причинах изменений;
- настройку пользователем видимости персонального сервиса «Календарь» (десктопное приложение);
- возможность получения уведомлений от сервиса «Календарь» по электронной почте, если встреча изменена организатором;
- указание времени начала, окончания, длительности собрания;
- возможность создания встречи без участников;
- настройку уведомлений о событиях в сервисе «Календарь»;
- возможность добавления нескольких календарей (основного и дополнительных);
- возможность отправки уведомлений от сервиса «Календарь» по электронной почте при изменении встречи организатором и действиях Пользователей-участников встречи (подтвердил участие, отказался от участия, ответил «может быть»);
- управление календарем другого Пользователя (Руководитель назначает помощника своим представителем, помощник может создавать, перемещать, удалять встречи, организовывать собрания от имени Руководителя);
- возможность для Пользователя передать управление личным календарем другим пользователям с настройкой доступа (чтение или чтение и изменение) без передачи логина и пароля (десктопное и веб-приложение);
- возможность написать письмо участникам события в сервисе «Календарь» (веб-приложение);
- возможность создания события в сервисе «Календарь» для списка получателей письма (веб-приложение).

Вышеперечисленные функции должны быть в полном объеме реализована для приложений веб. В десктоп-версии может отличаться функционал, связанный с настройками интерфейса календаря. На мобильных приложениях должен быть представлен сокращенный высокочастотный функционал.

### **Сервис «Адресная книга»**

Сервис «Адресная книга» должна обеспечивать:

- возможность отображения и хранения следующих данных пользователей:
  - Фамилия;
  - Имя;
  - Отчество (опция);
  - Электронный адрес;
  - Статус пользователя (опция);
  - Телефонный номер (опция);
  - Департамент (опция);
  - Должность (опция);
  - Руководитель (опция);
  - Компания (опция);
  - Примечание.
- возможность создание личных групп рассылок;
- возможность импорта и экспорта данных в личную адресную книгу;
- возможность поиска по заведенным контактам адресной книги.
- возможность управление адресной книгой домена через административную панель;
- возможность управления личной адресной книгой пользователю из пользовательского интерфейса;
- возможность заведение и удаление записей в доменной адресной книге.

### **Сервис «Миграция почтовых ящиков»**

Сервис «Миграция почтовых ящиков» должен обеспечивать:

- извлечение электронных сообщений от других почтовых серверов по протоколу IMAP) с двусторонней синхронизацией (операции с письмами синхронизируются в другом почтовом сервисе);
- миграция почтовых ящиков должна производиться при наличии технической возможности, совместимости TLS версий (TLS 1.2 и выше).

#### **Сервис «Хранение файлов вложений почтовой переписки»**

Сервис «Хранение файлов вложений почтовой переписки» должен обеспечивать:

- автосохранение почтового сообщения в процессе его создания включая вложения;
- хранение файлов с учетом функциональности дедупликации и оптимизации хранимых данных;
- возможность хранения вложений к письмам отдельно от тел писем в целях обеспечения эффективной дедупликации.

#### **1.2.4 Модуль «Файловое хранилище»**

Модуль «Файловое хранилище» должен обеспечивать:

- возможность сохранения, копирования и изменения пользовательских файлов и папок;
- возможность создания публичной ссылки на папку или файл, которая позволит получить доступ к папке или файлу;
- возможность создания публичной ссылки на файл или папку с ограничением по времени;
- возможность создания публичной ссылки на файл или папку с правами доступа «чтение» или «чтение и запись»;
- возможность создания публичной ссылки на файл или папку с ограничением доступа только для авторизованных пользователей данного домена;
- возможность выдать персональный доступ к файлу или папке с правами доступа «чтение» или «чтение и запись» другому пользователю ГКС;
- возможность закрыть публичный доступ к папке или файлу;
- возможность скачать файл локально на устройство;
- возможность скачать несколько файлов одним архивом;
- возможность перенести файл в Корзину (удалить файл);
- возможность переименовать файл или папку;
- возможность поиска файлов и папок по имени, формату и типу;
- возможность выдать нескольким пользователям доступ к общей папке;
- возможность доступа к файловому хранилищу по протоколу WebDav;
- возможность просмотра вложений из электронных писем модуля «Электронная почта»;
- хранение файлов с учетом функциональности дедупликации и оптимизации хранимых данных;
- наличие DNS-балансировки к фронтенд-серверам;
- поддержку отказоустойчивой инсталляции при соответствующей конфигурации оборудования;
- поддержку журнала упреждающей записи (WAL) в хранилищах метаданных;
- возможность хранения изменений в файлах и поддержки версионности;
- возможность поместить файл или папку в «избранное»;
- возможность просмотреть список «избранного»;
- возможность сортировки файлов и папок.

Исполнитель должен обеспечить суммарный размер файлового хранилища пользователей из расчета 10 ГБ на каждого пользователя данного модуля при факторе хранения информации не ниже двух.

#### **1.2.5 Модуль «Аутентификация и авторизация пользователей»**

Модуль «Аутентификация и авторизация пользователей» должен быть предназначен для аутентификации и авторизации пользователей Коммуникационных сервисов и доступа пользователей к соответствующим ресурсам ГКС. Модуль «Аутентификация и авторизация пользователей» должен поддерживать несколько способов двухфакторной аутентификации и авторизации:

- логин и пароль в качестве первого фактора и смс или звонок на мобильный телефон в качестве второго фактора;
- логин и пароль в качестве первого фактора и OTP-код через активную сессию ГКС в качестве второго фактора;

- логин и авторизация с помощью ЕСИА.

В ГКС должен обеспечиваться сервис по двухфакторной аутентификации пользователей с использованием ЕСИА с применением логина и пароля пользователя ГКС, в качестве первого фактора и смс или звонка на мобильный телефон или ОТП-код через активную сессию ГКС в качестве второго фактора с отчетного периода №3 Контракта. До момента реализации аутентификации через ЕСИА должна быть использована двухфакторная аутентификация в качестве первого фактора и смс или звонка на мобильный телефон или ОТП-код через активную сессию ГКС в качестве второго фактора. ГКС не предназначена для обработки сведений, составляющий государственную тайну, а также информации для служебного пользования.

Идентификатором пользователя должен являться его адрес электронной почты. Пользователи формально делятся на два типа: если адрес электронной почты идентификатора относится к почтовому домену Ведомства, то пользователь относится к сотрудникам Ведомства; если нет, то это внешний пользователь, зарегистрированный в ГКС для взаимодействия с Ведомством. Для второго типа пользователей должна быть реализована возможность добавления в специальные поддомены Ведомств, с заведением индивидуальных учетных записей.

### 1.2.6 Модуль «Администрирование»

Модуль «Администрирование» ГКС должен обеспечивать возможность технического обслуживания и администрирования учетных записей пользователей, относящихся к Ведомству, через графический веб-интерфейс. Должны быть реализованы операции над отдельными учетными записями и сервисами, а также групповые операции, например, создание учетных записей по списку или блокировка учетных записей по списку.

Ролевая модель ГКС должна позволять управлять доступом и функциональностью ГКС для групп пользователей по доменам. Поддержка сервиса ролевой модели ГКС должна быть осуществлена не позднее срока окончания отчетного периода №2 Контракта:

- управление доступом: определять, какие пользователи имеют доступ к ГКС и какая функциональность им доступна;
- управление безопасностью: устанавливать пароли на доступ к ГКС, включая двухфакторную авторизацию, и ограничивать доступ к информации;
- управление функциональностью: настраивать функциональность ГКС для групп пользователей (включая ограничение групп пользователей VIP1 и VIP2), включая настройки чата, звонков и конференций;
- управление приложениями: обеспечивать доступ к сторонним приложениям (через прямые ссылки), которые могут быть использованы в ГКС;
- управление аналитикой: настраивать отчетность и аналитику ГКС.

Пользователи ГКС должны иметь права в соответствии с ролевой моделью.

Пользователь должен иметь возможность одновременно иметь 2 и более ролей в ГКС.

Ролевая модель должна поддерживать следующие 2 типа ролей в ГКС: пользователь и администратор.

Администраторы должны делиться на системных и прикладных.

Системные администраторы — это эксплуатирующий персонал Исполнителя, который выполняет функции по обеспечению функционирования, администрирования и бесперебойной работы инфраструктуры ГКС, а также технической поддержки администраторов Ведомств эксплуатирующих ГКС.

Прикладные администраторы — это администраторы Заказчика и Ведомств.

Прикладной администратор Заказчика — это роль, назначенная ответственному лицу со стороны Заказчика, позволяющая управлять учетными записями пользователей ГКС всех Ведомств, а также набором доступных для них сервисов. Данная роль может иметь доступ к сводному отчету о потреблении сервисов.

Прикладной администратор Ведомства — это роль, назначенная ответственному лицу со стороны Ведомства, позволяющая управлять учетными записями пользователей в ГКС, а также набором доступных для них сервисов. Данная роль может иметь доступ к отчету о потреблении сервисов, в разрезе Ведомства и доменов, к которым имеет доступ.

Прикладные администраторы не должны иметь возможность менять бизнес-данные и прямой доступ в базу данных в обход сервиса администрирования.

Права прикладного администратора вне зависимости от типа должны распространяться только на отдельный домен. На каждый домен права администратора должны предоставляться отдельно.

Пользователи ГКС должны иметь права Создателя и Администратора, создавая группы и каналы в модуле «Обмен сообщениями и аудиовидеозвонками». Создатели должны иметь возможность назначать Администраторов, а Администраторы — добавлять и управлять участниками канала или группы.

В ГКС должен быть механизм подключения Ведомствам (по доменам), на выбор есть 2 набора сервисов в зависимости от их потребностей:

- Все Сервисы:

- модуль «Обмен мгновенными сообщениями и аудиовидеозвонками» (мессенджер):

- чаты,
- аудиовидеозвонки;
- задачи;

- модуль «Электронная почта»;
- модуль «Файловое хранилище»;
- модуль «Портал» (сервис «Организационная структура»).

- Модуль «Обмен мгновенными сообщениями и аудиовидеозвонками» (мессенджер) и модуль «Портал» (сервис «Организационная структура»):

- модуль «Обмен мгновенными сообщениями и аудиовидеозвонками» (мессенджер):

- чаты,
- аудиовидеозвонки;
- задачи;

- модуль «Портал» (сервис «Организационная структура»).

Должен быть реализован инструментарий управления правами доступа администраторов, обеспечивающий возможность определения прав на просмотр/изменение объектов (пользователей) ГКС и их атрибутов на основе принадлежности объекта (пользователя) к домену или группе пользователей.

Для прикладных администраторов должна быть реализована модель прав на доступ к панели администратора:

- Владелец;
- Администратор.

Обязательные права доступа к административной панели представлены в таблице ниже: (Таблица 2)

Таблица 2 Права доступа к административной панели в зависимости от типа прав прикладного администратора

№	Название разделов доступных в административной панели	Типы прав прикладных администраторов	
		Владелец	Администратор
1.	Подключены все модули		
	Пользователи	+	+
	Администраторы	+	-
	Почта	+	+
	Файловое хранилище	+	+
	Мессенджер	+	+
	Структура компании	+	+
	Управление доменом	+	+
	Конфигурация	+	-
2.	Подключен модуль «Обмен сообщениями и аудиовидеозвонками» (мессенджер)		
	Пользователи	+	+
	Администраторы	+	-
	Мессенджер	+	+
	Структура компании	+	+
	Управление доменом	+	-
	Конфигурация	+	-

В рамках модуля «Администрирование» должна быть возможность создавать следующие виды отчетов, в виде графиков в интерфейсе панели администратора ГКС:

- потребление памяти гипервизорами;
- потребление ресурсов процессора гипервизорами;
- потребление ресурсов процессора контейнерами;
- потребление памяти контейнерами;
- заполненность дисков.

В рамках модуля «Администрирование» должна быть реализована возможность создавать отчеты по основным бизнес-метрикам (количество пользователей, количество активных пользователей, количество отправленных писем, количество входящих писем, количество отправленных сообщений (модуль «Обмен мгновенными сообщениями и аудиовидеозвонками»), количество звонков (модуль «Обмен мгновенными сообщениями и аудиовидеозвонками»)).

Тип прав «Владелец» должен иметь возможность назначать администраторов на уже созданные домены, к которым у него есть доступ, а также смотреть и выгружать отчеты по бизнес-метрикам и смотреть дашборды отчетов по состоянию инфраструктуры (гипервизоров и контейнеров), включение функции синхронизации данных через Active Directory.

В ГКС должна быть возможность заводить учетные записи пользователей и системные учетные записи.

Прикладной администратор ГКС должен иметь возможность мониторить доступность и использование модулей в разрезе по домену и по пользователю.

В сервисе мониторинга должны быть доступны данные за период, представленные в таблице ниже (Таблица 3). Поддержка сервиса мониторинга ГКС должна быть осуществлена не позднее срока окончания отчетного периода №2 Контракта.

Таблица 3 Мониторинг данных

№	Разрез предоставляемых данных	Тип данных
1.	По домену	Количество учетных записей на домене
		Количество учетных записей, пользующихся модулем «Электронная почта»
		Количество учетных записей, пользующихся модулем «Файловое хранилище»
		Количество учетных записей, пользующихся модулем «Обмен мгновенными сообщениями и аудиовидеозвонками» (мессенджер)
		Количество учетных записей, пользующихся модулем «Обмен мгновенными сообщениями и аудиовидеозвонками» (Звонки)
		Количество совершенных звонков, в которых принято участие
		Количество отправленных писем
		Количество отправленных сообщений
		Количество учетных записей, использующих мобильное клиентское приложение для Android
		Количество учетных записей, использующих мобильное клиентское приложение для iOS
		Количество учетных записей, использующих клиентское приложение для веб
		Количество учетных записей, использующих десктоп клиентское приложение для Windows
		Количество учетных записей, использующих десктоп клиентское приложение для MacOS
Количество учетных записей, использующих десктоп клиентское приложение для Linux		
2.	По пользователю	Количество совершенных звонков, в которых принято участие
		Количество отправленных писем
		Количество отправленных сообщений

№	Разрез предоставляемых данных	Тип данных
		Какими клиентами пользуются (десктоп, мобильный клиент, веб-клиент)

### 1.2.7 Модуль «Интеграции коммуникационных сервисов с внешними информационными системами»

Данный модуль «Интеграции коммуникационных сервисов с внешними информационными системами» должен быть предназначен для интеграции ГКС с внешними информационными системами для оперативного обмена информацией и информирования о событиях, возникающих во внешних информационных системах (системы электронного документооборота, системы планирования и контроля, различные государственные информационные системы) средствами коммуникационных сервисов и для реализации сервисов самообслуживания Ведомств (кадровые сервисы самообслуживания, запросы в техническую поддержку, запросы на услуги и сервисы административно-хозяйственного отдела, справочно-информационные запросы и прочие) с использованием ГКС в качестве единой точки входа и получения сервисов. Для эффективного управления пользователями и их группами модуль «Интеграции коммуникационных сервисов с внешними информационными системами» ГКС должен поддерживать синхронизацию списка пользователей, списка групп и пользователей в группах для организации, при этом должна осуществляться обязательная проверка наличия прав доступа для изменения данных для данной организации.

Наличие данного модуля является критичным фактором и дает возможность для интеграции и создания удобных ИТ-сервисов для Ведомств в виде отдельных проектов, позволяя провести интеграцию как с централизованными для всех Ведомств информационными системами, так и с отдельными информационными системами, учитывая различный ИТ-ландшафт Ведомств.

Данный модуль должен обеспечивать возможность поддержки наполнения общей адресной книги домена (используемой для создания почтового сообщения) без создания пользователей в ГКС.

Данный модуль должен обладать следующими характеристиками:

- наличие прикладного программного интерфейса (API) на базе технологии HTTPS;
- поддержка интеграции внешних решений в рамках возможностей API;
- поддержка API для сквозной аутентификации;
- поддержка создания чат-ботов посредством библиотек на одном из языков программирования: Python, Golang, Java;
- поддержка операций для внешних систем с сообщениями и файлами в индивидуальных чатах, групповых чатах и информационных каналах;
- поддержка отработки из внешних систем следующих типов сообщений: новое сообщение, сообщение отредактировано, сообщение удалено, пользователь присоединился к чату, пользователь покинул чат и др.;
- поддержка методов ответов, в том числе:
  - отправка сообщения;
  - отправка файла;
  - отправка сообщения в режиме «ответа»;
  - отправка файла в режиме «ответа»;
  - перенаправление сообщения другой чат;
  - редактирование сообщения;
  - удаление сообщения;
  - ответ на получение события;
- должна поддерживать синхронизацию списка пользователей, списка групп и пользователей в группах для организации, при этом должна осуществляться обязательная проверка наличия прав доступа для изменения данных для данной организации;
- поддержка API для авторизации, в том числе через AD;
- для настройки синхронизации списка пользователей, списка групп и пользователей в группах с внешним AD должна быть предоставлена библиотека для одного из языков программирования: Python, Golang, Java. Интеграция ГКС с внешними информационными системами

для оперативного обмена информацией и информирования о событиях, возникающих во внешних информационных системах, осуществляется на основе технологических запросов Заказчика.

Шаблон отчета о результатах оказания услуг за отчетный период

Отчет о результатах оказания услуг за отчетный период № ( \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ )

Сроки начала и окончания оказания услуг:

Услуги по \_\_ отчетному периоду были оказаны с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_.

Датой начала оказания услуг по отчетному периоду № \_\_\_\_\_ является \_\_\_\_\_.

Датой окончания оказания услуг по отчетному периоду № \_\_\_\_\_ является \_\_\_\_\_.

В Таблице 1 приведена сводная информация об оказанных услугах в отчетном периоде.

Таблица 1 Сводная информация об оказанных услугах

№	Тип услуги	Стоимость (руб. с НДС)
1.	Услуги по обеспечению функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС	
2.	Услуги по подключению к ГКС	
3.	Услуги по настройке функциональности ГКС	
ИТОГО		

## Шаблон

**Отчет об обеспечении функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС за отчетный период №\_\_ ( \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_)**

Отчет об обеспечении функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС за период с \_\_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_ г. включает в себя следующие отчеты:

- Отчет о количестве учетных записей по доменам Ведомств за отчетный период;
- Отчет по Заказам по Услуге обеспечения функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС за отчетный период;
- Журнал эксплуатации;
- Журнал обновлений ГКС;
- Отчет об участии публично доступных ресурсов (IP-адреса, доменные имена, приложения и т.д.) в коммерческой программе поиска уязвимостей на независимой площадке;
- Отчет о проведении по комплексному тестированию на проникновение в информационную систему ГКС силами внешнего юридического лица по методикам Black Box и Grey Box, обеспечивающим получение доступа к критически важным ресурсам и/или пользовательской защищаемой информации (применим для отчетных периодов №2 и 4).

**Сроки проведения**

Обеспечение функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС с использованием инфраструктуры Исполнителя осуществлялось в период \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_.

Таблица 1 Отчет о количестве учетных записей по доменам Ведомств

Краткое наименование Ведомства	Домен	Количество Учетных записей на начало отчетного периода	Количество Учетных записей на конец отчетного периода
<b>Итого, шт.</b>			

Таблица 2 Отчет по Заказам по Услуге обеспечения функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС за отчетный период

№пп	Дата оказания услуг	Дата Заказа	Номер Заказа	Количество Учетных Записей	Период действия Заказа	Дата изменения Заказа	Стоимость, руб.
1	Отчетный период с «дд.мм.гг» по «дд.мм.гг», в том числе:						
1.1.	дд.мм.гг						
1.2.	дд.мм.гг						
1.3.	дд.мм.гг						
...							
<b>Итого Стоимость Услуги за отчетный период с НДС, рубль</b>							

## Журнал эксплуатации ГКС

В рамках обеспечения функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС с использованием инфраструктуры Исполнителя выявлены и зафиксированы в журнале эксплуатации (Таблица 1) сведения об ошибочном поведении модулей и компонентов ГКС, отказах, сбоях, аварийных ситуациях.

Получены, обработаны и зафиксированы в журнале эксплуатации (Таблица 2) запросы на обслуживание.

Получены, обработаны и зафиксированы в журнале эксплуатации (Таблица 3) справочно-информационные запросы.

Инцидентов критичного приоритета не зарегистрировано/зарегистрировано.

- Обеспечено/не обеспечено выполнение SLA (доступность сервиса).
- Расчет доступности Сервиса.
- Доступность сервиса (SLA) определяется по формуле: доступность сервиса = (Общее время отчетного периода в минутах - Время недоступности КС за отчетный период в минутах) / (Общее время отчетного периода в минутах).

Таблица 1. Реестр критических инцидентов, влияющих на расчет SLA

№ п/п	Дата и время запроса	Номер запроса	Приоритет	Описание запроса	Идентификатор автора запроса	Время простоя	Дата закрытия запроса
1	2	3	4	5	6	7	8
1							
2							
<b>Итого время простоя, мин.</b>							

Время недоступности ГКС за отчетный период (время простоя) считается на основании длительности (разница между временем устранения и регистрации инцидента за исключением времени, затраченного Исполнителем на уточнение запроса и выполнения необходимых действий со стороны Заказчика), зарегистрированных критических инцидентов. Если несколько инцидентов произошли в одно время, то пересекающиеся временные диапазоны учитываются только 1 раз. Во времени простоя не учитываются временные интервалы проведения согласованных плановых и профилактических работ.

Общее время отчетного периода в минутах = \_\_\_\_\_ мин

Общее время простоя за отчетный период в минутах = \_\_\_\_\_ мин

Доступность сервиса (SLA) \_\_\_\_\_ % за отчетный период.

Таблица 2. Журнал эксплуатации (Инциденты)

№ п/п	Дата и время запроса	Номер запроса	Приоритет	Описание запроса	Идентификатор автора запроса	Статус запроса	Дата закрытия запроса
1	2	3	4	5	6	7	8
1							
2							

Таблица 3. Журнал эксплуатации (Запросы на обслуживание)

№ п/п	Дата и время запроса	Номер запроса	Приоритет	Описание запроса	Идентификатор автора запроса	Статус запроса	Дата закрытия запроса
1	2	3	4	6	7	8	9
1							
2							

Таблица 4. Журнал эксплуатации (Справочно-информационные запросы)

№ п/п	Дата и время запроса	Номер запроса	Приоритет	Описание запроса	Идентификатор автора запроса	Статус запроса	Дата закрытия запроса
1	2	3	4	6	7	8	9
1							
2							

В столбце «Описание запроса» указывается краткая тема обращения в Service Desk Исполнителя.

В рамках оперативного информирования были произведены коммуникации в чате «Администраторы» (Подтверждение информации скриншотами из чата с описаниями действия, не менее 10 штук).

## Журнал обновления ГКС

Факты обновления всех компонентов ГКС регистрируются в журнале обновлений ГКС с указанием следующей информации:

- названия и версии обновляемых ГКС;
- даты обновления;
- ответственного лица, выполнившего обновление (см. Таблица 1).

Таблица 1 Журнал обновлений ГКС с \_\_\_\_\_ г по \_\_\_\_\_ г

№ п/п	Наименование	Версия	Дата установки обновления	Ведомство	ФИО лица, выполнившего обновление	Контактные данные
1.						
2.						

**Отчет об участии публично доступных ресурсов (IP-адреса, доменные имена, приложения и т.д.) в коммерческой программе поиска уязвимостей на независимой площадке**

В соответствии с требованиями Технического задания к Государственному контракту от \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_\_ на оказание услуг по обеспечению функционирования, администрирования и бесперебойной работы программного обеспечения в целях предоставления Коммуникационных сервисов для федеральных органов исполнительной власти, иных органов государственной власти, государственных учреждений и государственных внебюджетных фондов в рамках обеспечения автоматизированными рабочими местами и программным обеспечением, за отчетный период № \_\_\_\_ с \_\_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_ г. Исполнитель обеспечил участие ГКС в коммерческой программе поиска уязвимостей на независимых площадках:

1. \_\_\_\_\_;
2. \_\_\_\_\_.

По результатам участия в коммерческой программе поиска уязвимостей на независимых площадках было подано \_\_\_\_\_ отчетов и найдено/не найдено уязвимостей, из них квалифицированы как критические и высокие \_\_\_\_\_.

Найденные в процессе участия в коммерческой программе поиска уязвимостей на независимых площадках уязвимости приведены в Таблице 1.

Таблица 1 Уязвимости, выявленные в процессе участия в коммерческой программе поиска уязвимостей на независимых площадках

<b>№пп</b>	<b>Наименование уязвимости</b>	<b>Приоритет</b>	<b>Статус устранения уязвимости</b>	<b>Плановая дата устранения уязвимости</b>

**Отчет о проведении по комплексному тестированию на проникновение в информационную систему ГКС силами внешнего юридического лица по методикам Black Vox и Grey Vox, обеспечивающим получение доступа к критически важным ресурсам и/или пользовательской защищаемой информации за отчетный период №\_\_ (\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_)\_\_**

В соответствии с требованиями Технического задания к Государственному контракту от \_\_\_\_\_2023 г. № \_\_\_\_\_ на оказание услуг по обеспечению функционирования, администрирования и бесперебойной работы программного обеспечения в целях предоставления Коммуникационных сервисов для федеральных органов исполнительной власти, иных органов государственной власти, государственных учреждений и государственных внебюджетных фондов в рамках обеспечения автоматизированными рабочими местами и программным обеспечением, за отчетный период с \_\_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_ г. Исполнитель обеспечил проведение комплексного тестирования на проникновение в информационную систему ГКС силами внешнего юридического лица по методикам Black Vox и Grey Vox, обеспечивающим получение доступа к критически важным ресурсам и/или пользовательской защищаемой информации (для отчетных периода №2 и 4):

Сроки проведения внутреннего тестирования на проникновения в ГКС силами внешнего подрядчика за отчетный период с \_\_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_ г.

Наименование внешнего подрядчика: \_\_\_\_\_.

1. Результаты анализа защищенности:
  - 1.1. Оценка уровня защищенности сетевого периметра.
2. Доступные из сети Интернет сетевые службы ГКС;

Таблица 1 Доступные из сети Интернет ТСП-службы

IP-АДРЕС	ТСП-СЛУЖБЫ

3. Границы проведения работ;
 

Таблица 2 Узлы ГКС

ДИАПАЗОН УЗЛОВ	ОПИСАНИЕ ДИАПАЗОНА

Таблица 3 Доменные имена ГКС

ДОМЕННОЕ ИМЯ

4. Методика анализа защищенности;
5. Порядок проведения работ;
6. Оценка уровня риска уязвимостей.

По результатам тестирования все выявленные уязвимости безопасности ГКС взяты на устранение.

## Шаблон

Отчет о реализованных сервисных запросах  
за отчетный период \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Таблица 1 Сводный отчет по количеству сервисных запросов

№	Наименование Услуги	Ед. измерения	Количество	Стоимость (руб. с НДС)
1	Подключение домена Ведомства	Усл. ед.		
2	Настройка домена для миграции почты (домен до 2500 учетных записей)	Усл. ед.		
3	Настройка домена для миграции почты (домен от 2501 до 10 000 учетных записей)	Усл. ед.		
4	Настройка домена для миграции почты (домен от 10 001 до 30 000 учетных записей)	Усл. ед.		
5	Настройка домена для миграции почты (домен от 30 001 учетных записей)	Усл. ед.		
6	Оказание услуг по подключению и переподключению администраторов Ведомств	Усл. ед.		
7	Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 10 Гбит/с	Усл. ед. /день		
8	Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 1 Гбит/с	Усл. ед. /день		
9	Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 300 Мбит/с	Усл. ед. /день		
10	Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 50 Мбит/с	Усл. ед. /день		

№	Наименование Услуги	Ед. измерения	Количество	Стоимость (руб. с НДС)
11	Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 10 Гбит/с	Усл. ед. /день		
12	Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 1 Гбит/с	Усл. ед. /день		
13	Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 300 Мбит/с	Усл. ед. /день		
14	Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 50 Мбит/с	Усл. ед. /день		

Таблица 2 - Отчет о подключении домена Ведомства

№	Краткое наименование ведомства	Полное наименование ведомства	Ответственный сотрудник	Подключаемые сервисы	Домен	Количество УЗ (подключенных на конец отчетного периода)	Номер Заказа	Дата Заказа	Дата оказания услуги	Ссылка на чат с Ведомством в ГКС (при наличии)
1										

Таблица 3 Сводные результаты проведения инструктажа

№	Краткое наименование ведомства	Дата участия в инструктаже	Номер Заказа	Дата Заказа	Количество участников	Контактные данные участников инструктажа (ФИО, email, Ведомство, должность)
1						
Итого за отчетный период _____ до _____ проведено ___ инструктажей						

Таблица 4 Настройка домена для миграции почты

№	Дата Заказа	Номер Заказа	Наименование Услуги	Подключенный домен	Дата оказания Услуги
1			Настройка домена для миграции почты (домен до 2500 учетных записей)		
2			Настройка домена для миграции почты (домен от 2501 до 10 000 учетных записей)		
3			Настройка домена для миграции почты (домен от 10 001 до 30 000 учетных записей)		
4			Настройка домена для миграции почты (домен от 30 001 учетных записей)		

Таблица 5 Подключение и переподключение администраторов Ведомств

№	Дата Заказа	Номер Заказа	Домен	Количество подключенных/переподключенных администраторов	Дата выполнения Заказа
1					
2					
3					

Таблица 6 Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ

№ Заказа	Дата Заказа	Номер Заказа	Наименование услуги	Дата начала оказания услуг (дд.мм.гг)	Дата завершения оказания услуг (дд.мм.гг)	Ведомство	Стоимость, руб.
			Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала 10 Гбит/с				
			Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала 1 Гбит/с				
			Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала 300 Мбит/с				
			Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала 50 Мбит/с				

Таблица 7 Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ

№	Дата Заказа	Номер Заказа	Наименование услуги	Дата начала оказания услуг (дд.мм.гг)	Дата завершения оказания услуг (дд.мм.гг)	Ведомство	Стоимость, руб.
			Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала 10 Гбит/с				
			Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала 1 Гбит/с				
			Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала 300 Мбит/с				
			Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала 50 Мбит/с				

## Шаблон

Отчет о реализованных технологических запросах  
за отчетный период \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Таблица 1 Сводный отчет по настройке функционала ГКС на основании технологических запросов

№	Дата заказа	Номер Заказа	Наименование задачи	Дата оказания услуги	Трудозатраты (чел. ч.)	Стоимость, руб.
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
<b>Итого (руб. с НДС):</b>						

## Формы Заказа Услуг

## 1. Обеспечение функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС

Таблица 1. Обеспечение функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС

№	Дата Заказа	Номер Заказа	Количество Учетных Записей	Период действия Заказа	Дата изменения Заказа	Итого стоимость Заказа, руб. с НДС
1						

## 2. Услуги по подключению к ГКС на основании сервисных запросов

Таблица 2.1 Подключение домена Ведомств

№	Дата Заказа	Номер Заказа	Домен	Стоимость, руб. с НДС
1				
2				
3				
<b>Итого количество подключаемых Доменов</b>				
<b>Итого стоимость Заказа, руб. с НДС</b>				

Таблица 2.2 Детальные данные при заказе услуги «подключение домена Ведомств»

Данные по каждому домену	Значение
Домен	
Краткое наименование ведомства	
Полное наименование ведомства	
ФОИВ/РОИВ	
Ответственный сотрудник ведомства по подключению	
Подключаемые сервисы: мессенджер, почта, календарь, облако (файловое хранилище), оргструктура	
Наименование домена	
Количество учетных записей ведомства	
Администраторы ведомства (ФИО, должность, адрес электронной почты)	

Данные по каждому домену	Значение
Домен	
Контакт общего адреса технической поддержки ведомства	

Таблица 2.3 Детальные данные при заказе услуги «подключение домена Ведомств» (инструктаж администраторов Ведомств)

№	Дата желаемого посещения регулярного инструктажа	Наименование Ведомства	Количество человек	Контактные данные (ФИО, должность, адрес электронной почты*)

Таблица 2.4 Настройка домена для миграции почты

№	Дата Заказа	Номер Заказа	Наименование Услуги	Количество услуг	Подключаемый домен	Стоимость, руб. с НДС
1			Настройка домена для миграции почты (домен до 2500 учетных записей)			
2			Настройка домена для миграции почты (домен от 2501 до 10 000 учетных записей)			
3			Настройка домена для миграции почты (домен от 10 001 до 30 000 учетных записей)			
4			Настройка домена для миграции почты (домен от 30 001 учетных записей)			
<b>Итого стоимость Заказа, руб. с НДС</b>						

Таблица 2.5. Подключение и переподключение администраторов Ведомств

№	Дата Заказа	Номер Заказа	Домен	Контактные данные администраторов						Стоимость, руб. с НДС
				ФИО	должность	адрес рабочей электронной почты	наименование подразделения	наименование Ведомства	адрес электронной почты, на которую должно быть отправлено приглашение для установки пароля	
1										
2				-						
3										
<b>Итого стоимость Заказа, руб. с НДС</b>										

Таблица 2.6 Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ

№	Дата Заказа	Номер Заказа	Ведомство	Наименование услуги	Количество предоставляемых услуг	Период предоставления услуги	Стоимость, руб. с НДС
				Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 10 Гбит/с			
				Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 1 Гбит/с			
				Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 300 Мбит/с			
				Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 50 Мбит/с			
<b>Итого стоимость Заказа, руб. с НДС</b>							

Таблица 2.7 Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ

№	Дата Заказа	Номер Заказа	Ведомство	Наименование услуги	Количество предоставляемых услуг	Период предоставления услуги	Стоимость, руб. с НДС
				Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 10 Гбит/с			
				Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 1 Гбит/с			

<b>№</b>	<b>Дата Заказа</b>	<b>Номер Заказа</b>	<b>Ведомство</b>	<b>Наименование услуги</b>	<b>Количество предоставляемых услуг</b>	<b>Период предоставления услуги</b>	<b>Стоимость, руб. с НДС</b>
				Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 300 Мбит/с			
				Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 50 Мбит/с			
<b>Итого стоимость Заказа, руб. с НДС</b>							

### 3. Настройка функциональности ГКС на основании технологических запросов

Таблица 3.1 Настройка функциональности на основании технологических запросов. Запрос оценки

№	Название задачи	Приоритет	Желаемый срок реализации	Затрагиваемая аудитория КС в тыс. учетных записей	Цель необходимых изменений	Описание задачи

Таблица 3.2 Настройка функциональности на основании технологических запросов

№	№ запроса	Дата запроса	Название задачи	Описание задачи	Оценка трудоемкости, чел.ч	Срок реализации

Сумма Заказа \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) рублей \_\_\_ копеек, включая НДС (20) в сумме \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) рублей \_\_\_ копеек.

В отношении настоящего Заказа на оказание, прекращение, изменение состава и (или) объема услуг применяются все условия Государственного контракта от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_.

от Заказчика: \_\_\_\_\_

от Исполнителя: \_\_\_\_\_

от Заказчика:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ //  
М.П.

от Исполнителя:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ //  
М.П.(при наличии)



## Шаблон отчета по использованию ресурсов ГКС

## Отчет по использованию ресурсов ГКС

Таблица 1 Отчет по использованию ресурсов КС

<b>Ведомство</b>	<b>Домен</b>	<b>Количество УЗ (незаблоки- рованные)</b>	<b>Количество УЗ (заблокированные)</b>	<b>Количество активных УЗ (14 дн.)</b>	<b>Доля активных УЗ (%)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
Ведомство1	Домен1В1				
Ведомство1	Домен2В1				
Ведомство2	Домен1В1				
...					
<b>Итого:</b>					

## Планируемый объем Услуг

Таблица 1 Планируемый уровень объема Услуг

№	Наименование Услуги	Ед. измерения	Кол-во (отчетный период 1)	Кол-во (отчетный период 2)	Кол-во (отчетный период 3)	Кол-во (отчетный период 4)
<b>Услуги по обеспечению функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС</b>						
1	Обеспечение функционирования, администрирования и бесперебойной работы ГКС	Усл. ед./день	300 000 учетных записей	350 000 учетных записей	370 000 учетных записей	400 000 учетных записей
<b>Услуги по подключению к ГКС на основании сервисных запросов</b>						
2	Подключение домена Ведомства	Усл. ед.	100 доменов	100 доменов	100 доменов	100 доменов
3	Настройка домена для миграции почты (домен до 2500 учетных записей)	Усл. ед.	50 шт.	50 шт.	50 шт.	50 шт.
4	Настройка домена для миграции почты (домен от 2501 до 10 000 учетных записей)	Усл. ед.	7 шт.	3 шт.	2 шт.	1 шт.
5	Настройка домена для миграции почты (домен от 10 001 до 30 000 учетных записей)	Усл. ед.	2 шт.	2шт.	2шт.	2шт.
6	Настройка домена для миграции почты (домен от 30 001 учетных записей)	Усл. ед.	1 шт.	1 шт.	1 шт.	1 шт.
7	Оказание услуг по подключению и переподключению администраторов Ведомств	Усл. ед.	100 шт.	100 шт.	100 шт.	150 шт.
8	Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 10 Гбит/с	Усл. ед. /день	1 шт.	1 шт.	1 шт.	1 шт.

9	Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 1 Гбит/с	Усл. ед. /день	10 шт.	10 шт.	10 шт.	10 шт.
10	Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 300 Мбит/с	Усл. ед. /день	1 шт.	1 шт.	1 шт.	1 шт.
11	Подключение офиса Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 50 Мбит/с	Усл. ед. /день	1 шт.	1 шт.	1 шт.	1 шт.
12	Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 10 Гбит/с	Усл. ед. /день	1 шт.	1 шт.	1 шт.	-
13	Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 1 Гбит/с	Усл. ед. /день	-	1 шт.	1 шт.	1 шт.
14	Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 300 Мбит/с	Усл. ед. /день	-	1 шт.	-	-
15	Подключение систем Ведомства к ядру СКЗИ КСЗ с пропускной способностью канала до 50 Мбит/с	Усл. ед. /день	-	1 шт.	-	-
<b>Услуги по настройке функциональности ГКС на основании технологических запросов</b>						
16	Настройка функциональности ГКС на основании технологических запросов	чел./час	10 000	10 000	10 000	10 000