

Техническое задание

на оказание научно-технических услуг по предоставлению, развитию и технической поддержке корпоративных сервисов Региональной корпоративной сети образовательных организаций Краснодарского края

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Образовательные организации (далее ОО) – государственные и муниципальные учреждения системы образования, а также детские дошкольные образовательные учреждения и образовательные организации дополнительного образования Краснодарского края - получатели услуги по обеспечению доступа к корпоративной сети, технической поддержке и предоставлению корпоративных сервисов.

Сеть Интернет – глобальное объединение независимых компьютерных сетей общего пользования с коммутацией пакетов, взаимодействующих через систему открытых протоколов и процедур на базе протоколов семейства TCP/IP с целью обмена информацией, содержащейся в информационных системах, подключенных к этим сетям.

ЕСПД – единая сеть передачи данных, обеспечивающая ограниченный доступ образовательных учреждений к сети Интернет.

Региональная корпоративная сеть образовательных организаций Краснодарского края (далее РКС ОО КК или Корпоративная сеть) – региональная корпоративная телекоммуникационная сеть, построенная на базе инфраструктуры мультисервисных телекоммуникационных сетей региональных операторов связи, включающая совокупность технических, коммуникационных и программных средств, созданная с целью объединения информационных образовательных ресурсов региональной системы образования в единое информационное пространство и предназначенная для решения вопросов административного управления в региональной сфере образования и централизованного оказания информационных услуг и сервисов региональным образовательным учреждениям.

Участники РКС ОО КК – ОО, получатели услуги, в соответствии с условиями Договора.

Пользователь РКС ОО КК – лицо, имеющее доступ к ресурсам информационных систем и сервисам Корпоративной сети.

Централизованная система контент-фильтрации РКС ОО КК (далее ЦСКФ) – программно-аппаратный комплекс, предназначенный для исключения доступа к информационным ресурсам, несовместимым с задачами обучения и воспитания обучающихся, действующий по принципу обеспечения доступа к разрешенным ресурсам.

Служба сопровождения РКС ОО КК – структурное подразделение Исполнителя, осуществляющее функции технического и технологического обеспечения работоспособности и эксплуатации корпоративной сети, а также поддержки участников и пользователей Корпоративной сети по решению вопросов подключения и предоставления сервисов.

Центр обработки данных РКС ОО КК (далее ЦОД) – центр обработки данных Службы сопровождения РКС ОО КК, размещенный по адресу: г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149, в котором размещаются центральные серверы сети (DNS, EMAIL, WEB-хостинга, системы контент-фильтрации серверы видеоконференцсвязи и др.).

2. СОДЕРЖАНИЕ РАБОТ И УСЛУГ.

Исполнителем оказывается следующий пакет услуг:

№ п/п	Вид услуг
1.	Развитие и техническая поддержка корпоративных сервисов: – Корпоративная электронная почта, включая предоставление адреса корпоративной электронной почты для руководителя ОО и до 10 дополнительных электронных почтовых адресов для сотрудников ОО, предоставляемых по запросу руководителя ОО или вышестоящего органа управления. При работе внутри корпоративной сети доступ к сервису дополнительно возможен с использованием почтового клиента по любым протоколам электронной почты. – Предоставление защищенного доступа к корпоративному portalу РКС ОО КК
2.	Организация и поддержка корпоративных списков рассылки электронной почты с функцией мониторинга получения почтовых сообщений (предоставляется для муниципальных органов управления образованием)
3.	Предоставление доступа к ЦСКФ (предоставляется при наличии договора с оператором связи, предоставляющим ОО услугу доступа к сети Интернет)
4.	Предоставление дополнительных почтовых ящиков (свыше 10 для одной организации)

3. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ УСЛУГАМ

Требования к технологиям и техническим решениям, применяемым Исполнителем для предоставления услуги связи

Используемые при оказании услуг технологии и технические решения должны:

- соответствовать требованиям к подключению и доступу, включая требования к передаче данных, государственных и муниципальных образовательных организаций, реализующих программы общего и среднего профессионального образования, к единой сети передачи данных, утвержденных Приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Министерства просвещения Российской Федерации от 30 апреля 2021 г. №417/221;
- позволять использовать абонентские линии подключаемых организаций, магистральные каналы операторов связи и ведомственные сети связи;
- обеспечить для взаимодействия стандартизованные интерфейсы и поддерживать стандартизованные протоколы для обмена данными;
- обеспечить пользование базовыми сетевыми сервисами – доступ к веб-, электронная почта, обмен файлами, потоковые сервисы и ВКС, управление и контроль сетевых устройств;
- обеспечивать возможность масштабирования, с учетом следующих факторов:
 - возможность предоставления услуги в «необслуживаемом режиме» (в режиме удаленного администрирования);
 - возможность самовосстановления канала доступа после программно-аппаратных сбоев (сетевые атаки, взлом, перезагрузка, проверка на наличие ошибок и их исправление, возвращение к настройкам по умолчанию и т.д.) встроенными средствами самовосстановления;
 - использовать адресацию в сети из диапазона частных сетей TCP/IP в соответствии с RFC5735;

Требования к предоставлению корпоративных сервисов

1. Восстановление доступа к корпоративным сервисам предусматривает обновление учетных записей для доступа к корпоративной электронной почте, личному кабинету руководителя ОО, включая доступ к архиву документов за 2024 год, а также восстановление поддержки хостинга для сайта ОО (при восстановлении хостинга).
2. Техническая поддержка пользователей корпоративных сервисов осуществляется с использованием бесплатного многоканального телефона службы технической поддержки и других онлайн-каналов и включает:
 - фиксацию и обработку обращений пользователей по всем вопросам, касающимся предоставления корпоративных сервисов;
 - оказание помощи пользователям по выявлению причин возникновения технических проблем и проблем доступа к корпоративным сервисам и их устранению;
 - наличие сайта Службы сопровождения в домене Корпоративной сети с информацией об оказываемых услугах.
3. Развитие корпоративных сервисов предусматривает возможность реализации новых сервисов по запросу Министерства образования, науки и молодежной политики Краснодарского края или муниципальных органов управления образованием, а также организацию обучения пользователей использованию реализованных сервисов.
4. Функционирование корпоративной электронной почты предусматривает:
 - предоставление каждому Участнику РКС ОО КК одного корпоративного почтового ящика руководителя ОО и до 9 почтовых ящиков для сотрудников организации, предоставляемых по запросу руководителя ОО или муниципального органа управления образованием;
 - наличие централизованной антивирусной защиты и защиты от спама лицензионными программными средствами.
5. Предоставление доступа к корпоративному portalу РКС ОО КК включает:
 - формирование функциональных личных кабинетов пользователей, обеспечивающих информационное взаимодействие между пользователями, включая распространение документов с выбором получателей, включая файловые вложения, предназначенные для различных целевых групп с указанием ограничений на период доступности;
 - организацию защищенного доступа к элементам системы с возможностью реализации двухфакторной защиты, включая разграничение прав доступа пользователей на основе типов ролей и привилегий;
 - возможность объединения пользователей в группы;
 - определение зон доступа для зарегистрированных пользователей в зависимости от роли;
 - предоставление в режиме реального времени статистики просмотра документа получателями с указанием времени первого и последнего просмотра документа;
 - возможность просмотра детальной статистики по скачиванию каждого прикрепленного к документу файла;
 - поддержку поиска документов по названию внутри категории;

- наличие универсального, не требующего навыков программирования, конструктора форм, включающего подсистему ввода данных и подсистему обработки данных, позволяющую формировать рейтинги по фиксированным параметрам введенных данных;
 - обеспечение доступа пользователей к конструктору форм при наличии соответствующих прав;
 - возможность организации сбора данных и анкетирования зарегистрированных пользователей;
 - мониторинг хода сбора данных и анкетирования с возможностью скачивания промежуточных результатов;
 - возможность сбора файлов, представленных получателями запроса, и скачивания результатов сбора в виде архива;
 - полное журналирование действий пользователей, включая онлайн мониторинг просмотра назначенных документов пользователями и исполнения пользователями процессов ввода данных;
 - наличие подсистемы хранения и резервного копирования данных, которая предусматривает возможности:
 - хранения и резервного копирования всех введенных данных;
 - загрузки и хранения исторических данных по вновь создаваемым формам;
 - экспорта отчетных форм;
 - круглосуточного доступа к хранимым данным;
 - предоставление механизма доставки уведомлений о получении новых документов в личном кабинете.
6. Организация и поддержка корпоративных списков рассылки электронной почты с функцией мониторинга получения почтовых сообщений означает организацию и поддержку стандартных корпоративных списков рассылки электронной почты с функцией модерирования отправки и мониторинга получения почтовых сообщений, а также возможность создания дополнительных списков рассылки, реализуемая по запросу муниципального органа управления образованием..
7. Доступ к Централизованной системе контент-фильтрации РКС ОО КК осуществляется по запросу ОО при наличии договора с оператором связи, предоставляющим ОО услугу доступа к сети Интернет, действует по принципу обеспечения доступа к разрешенным ресурсам и включает:
- наличие встроенной поисковой системы;
 - возможность пополнения базы данных разрешенных ресурсов на основе проведения соответствующей проверки конкретных ресурсов (модерации) по запросу пользователей.
8. Предоставление почтовых ящиков включает:
- поддержку технологий POP3, SMTP, IMAP, WEB-mail;
 - ограничение объема п/я до 6 Гб;
 - возможность по запросу увеличения объема памяти для п/я до 8 Гб;
 - возможность предоставления дополнительных почтовых ящиков (свыше 10 для одной образовательной организации) и увеличения объема памяти для п/я (свыше 8 Гб) за дополнительную плату.

4. ПРАВИЛА ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ

Исполнитель, Заказчик и пользователи корпоративных сервисов (далее стороны) обязаны воздерживаться от действий, способных создать угрозу для нормального функционирования используемых сетей связи.

Стороны обязаны немедленно оповещать друг друга обо всех известных случаях и предполагаемых попытках нарушения безопасности информационных ресурсов сетей Сторон (в том числе, направленных на иных пользователей сети или исходящих от иных пользователей сети).

Обязанности Участников и пользователей РКС ОО КК:

1. Предпринимать действия по защите своих абонентских терминалов от воздействия вредоносного программного обеспечения и препятствовать распространению с них спама и вредоносного программного обеспечения, включая принятие на себя следующих обязательств:
 - Не отправлять по Корпоративной сети и сети Интернет информацию, отправка которой противоречит российскому федеральному, региональному или местному законодательству, а также международному законодательству.
 - Не использовать Корпоративную сеть и сеть Интернет для распространения материалов, относящихся к порнографии, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели.
 - Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством предоставляемых корпоративных сервисов программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные нормами законодательства об охране авторского права и интеллектуальной собственности, без разрешения владельца или его полномочного представителя.

- Не использовать для получения корпоративных сервисов оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в России надлежащим образом и/или не имеющее соответствующей лицензии.
 - Не использовать Корпоративную сеть и сеть Интернет для распространения ненужной получателю, не запрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - «спаме»). В частности, являются недопустимыми следующие действия:
 - Массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем (mass mailing). Под массовой рассылкой подразумевается, как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю. Под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств личного обмена информацией. Несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения.
 - Размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и электронные списки рассылки.
 - Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого, агитационного характера, или сообщений, содержащих приложенные файлы, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно.
 - Использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки Корпоративной сети были совершены эти действия.
 - Не использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Участника (Пользователя) Корпоративной сети на такое использование. В то же время Участник (Пользователь) должен принять меры по предотвращению использования ресурсов Корпоративной сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа).
 - Не фальсифицировать свой IP-адрес, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в Корпоративную сеть и сеть Интернет.
 - Не использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Корпоративной сети или сети Интернет в явной форме разрешает анонимность.
 - Не использовать каналы связи Корпоративной сети для предоставления третьим лицам услуг доступа к Корпоративной сети и сети Интернет, а также для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.
 - Не осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения, установленного Службой сопровождения РКС ОО КК или оператором связи, предоставляющим доступ к Корпоративной сети и сети Интернет и (или) ЕСПД, а также иные действия, которые могут повлечь за собой сбой в их работе.
 - Не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса. В том числе не осуществлять:
 - Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Корпоративной сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Участнику (Пользователю).
 - Действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения, или данных, не принадлежащих Участнику (Пользователю), без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных, либо администраторами данного информационного ресурса.
 - Передачу на оборудование Корпоративной сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на это оборудование, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.
2. Участники (Пользователи) РКС ОО КК обязаны обеспечивать настройку своих ресурсов, которая препятствует недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования. Участнику (Пользователю) запрещается использование следующих настроек своих ресурсов:
- открытый ретранслятор электронной почты (open SMTP-relay);

- общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
 - средства, позволяющие третьим лицам осуществлять неавторизованную работу в Корпоративной сети (открытые прокси-серверы и т.п.);
 - общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;
 - электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией Подписки или без возможности ее отмены.
3. Участники (Пользователи) РКС ОО КК самостоятельно несут риск от любых угроз из сети Интернет. В случае установленных нарушений информационной безопасности Участник (Пользователь) должен незамедлительно предоставить в Службу сопровождения РКС ОО КК всю имеющуюся у него информацию об источнике и характере нарушений и принять необходимые меры по препятствованию незаконной деятельности, включая приостановку потребления корпоративных сервисов до устранения причин нарушения информационной безопасности.
4. Защита отдельных информационных ресурсов Участника РКС ОО КК может осуществляться силами Генподрядчика, или силами Службы сопровождения Корпоративной сети по отдельному соглашению.

5. ПЛАНОВОЕ ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Исполнитель постоянно осуществляет мониторинг своей сети и проактивно проводит мероприятия по техническому обслуживанию, которые могут быть заранее запланированными или вызванными неполадками. Исполнитель прилагает все усилия для уменьшения неудобств, испытываемых Пользователем в связи с такими работами.

Плановое техническое обслуживание или замена оборудования производится не чаще одного раза в месяц в специально определенные промежутки времени, в заранее согласованное Сторонами время.

Если Исполнитель планирует проведение технического обслуживания, то он извещает Заказчика о характере обслуживания и его продолжительности не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа по электронной почте по адресам, указанным в разделе «Контактная информация» Договора.

Промежутки времени, в которые осуществляется Плановое техническое обслуживание, не являются случаями недоступности Услуги, Исполнитель будет минимизировать длительность таких промежутков и их число, а также учитывать интересы Заказчика.

Для проведения продолжительных работ по замене и обслуживанию средств связи, которые не укладываются в вышеуказанные периоды Планового технического обслуживания (например, из-за технологических ограничений), Исполнитель может использовать в течение года не более 4 (четырёх) дополнительных промежутков времени длительностью не более 4 (четырёх) часов каждый. Проведение таких работ будет согласовываться с Заказчиком заранее не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до начала работ и не является случаем недоступности Услуги.

6. ПЕРЕРЫВЫ (ПРЕКРАЩЕНИЕ СВЯЗИ)

Перерыв связи означает полную невозможность использования Услуги по вине Исполнителя. Факт перерыва связи признается на основании обращения Заказчика в Службу сопровождения РКС ОО КК, подтвержденного данными системы мониторинга Исполнителя.

Не являются перерывами связи регламентные работы и случаи планового технического обслуживания, в том числе работы по тестированию или настройке на сети Исполнителя, о которых Заказчик извещается заблаговременно не менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа, а также случаи возникновения перерывов, произошедших не по вине Исполнителя, заранее согласованные Сторонами перерывы и перерывы, длящиеся менее 30 минут.

7. ТРЕБОВАНИЯ К БЕЗОПАСНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

Услуги должны отвечать требованиям качества, безопасности жизни и здоровья, соответствовать требованиям сертификации, лицензионным требованиям, государственным стандартам, а также иным требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации или настоящим Договором.

При оказании услуг Исполнитель может использовать копирайт и иные лицензионные, авторские или торговые знаки, определяемые действующим законодательством Российской Федерации

8. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Техническая поддержка Пользователей РКС ОО КК оказывается Исполнителем в рабочие дни с 9 до 18 часов по телефонному номеру (звонок бесплатный): 8-800-302-2009 и по электронной почте support@kubannet.ru. По указанным телефонам и на веб-сайте Интернет <http://kubannet.ru> для Пользователей доступны информационно-справочные услуги по предоставлению информации об оказываемых услугах. Исполнитель фиксирует время обращения Пользователя, выясняет причину отсутствия доступа к Услуге, предпринимает необходимые меры для ее устранения и уведомляет Пользователя о предпринятых мерах.