**Часть II. ОПИСАНИЕ ОБЪЕКТА ЗАКУПКИ**

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

# На оказание услуг по предоставлению сертификатов на техническую поддержку средств криптографической защиты информации для ГИС «Катарсис»

Исполнитель обязуется оказать услуги по предоставлению сертификатов на техническую поддержку (далее - Сертификаты) средств криптографической защиты информации (далее – СКЗИ) для ГИС «Катарсис»**,**предназначенные для использования Заказчиком в сети ViPNet №1173.

# I. Требования к технической поддержке

Исполнитель должен предоставить Заказчику сертификаты активации сервиса Совместной технической поддержки уровня Стандартный для сети ViPNet № 1173, согласно спецификации подраздела 2.8. А также оказывать техническую поддержку силами своих специалистов согласно регламенту, указанному в разделе 2. Техническая поддержка должна оказываться через Исполнителя, который является сервисным партнером компании «ИнфоТеКС».

В рамках настоящего Технического задания Исполнитель обязуется выполнить Услуги в соответствии с нижеследующим Регламентом, который распространяется на Продукты компании «ИнфоТеКС» (далее – Производитель) и регламентирует порядок действий, сроки и иные моменты, связанные с предоставлением услуги технической поддержки.

## II. Регламент

**2.1. Понятия и термины, используемые в настоящем Регламенте:**

*ОБРАЩЕНИЕ* – сообщение Заказчика об *ИНЦИДЕНТЕ*, отправленное в техническую поддержку Исполнителя по электронной почте.

*ПРОДУКТ* – программное или программно-аппаратное изделие, произведенное ОАО «ИнфоТеКС».

*ВЕРСИЯ ПРОДУКТА* – цифровое или цифро-буквенное обозначение конкретного образа Продукта, включая, если присутствуют, аппаратные компоненты, получаемого в процессе его разработки и производства. В рамках настоящего документа существенными в версии продукта считаются два первых числа в обозначении вида <*MAJOR*>.<*MINOR*>, где:

*MAJOR* – основной номер версии или поколение Продукта. Одно поколение от другого может существенно отличаться по функциональным и нефункциональным возможностям, соответствовать разным уровням требований регуляторов рынка;

*MINOR* – вспомогательный номер версии Продукта. Используется для различения версий продукта внутри одного поколения при исправлении выявленных дефектов (hotfix), а также несущественном изменении функциональности (servicepack);

*ИНЦИДЕНТ* – событие или совокупность событий, влияющие на сценарии эксплуатации Продукта Заказчиком и вынуждающие Исполнителя обращаться за технической поддержкой.

*ИНЦИДЕНТ уровня «КРИТИЧЕСКИЙ»* – инцидент, при возникновении которого полностью останавливается выполнение основных сценариев эксплуатации Продуктов Заказчиком.

*ИНЦИДЕНТ уровня «СРЕДНИЙ»* – инцидент, при возникновении которого в той или иной степени ухудшается выполнение основных сценариев эксплуатации Продукта Заказчиком.

*ИНЦИДЕНТ уровня «НИЗКИЙ»* – инцидент, не влияющий на выполнение основных сценариев эксплуатации Продукта Заказчиком, однако сказывающийся на функционировании Продукта.

Уровень критичности Инцидента присваивается Заказчиком при обращении в службу технической поддержки Исполнителя. Уровень критичности Инцидента может быть повышен или понижен сотрудником службы технической поддержки при условии согласования этого с Заказчиком.

*ВРЕМЯ РЕАКЦИИ* – период времени от момента получения обращения Заказчика службой технической поддержки Исполнителя до момента ответа службы технической поддержки Исполнителя на обращение Заказчика, а именно, до момента уведомления Заказчика по электронной почте, телефону или иными согласованными средствами связи о регистрации обращения Заказчика в системе управления инцидентами службы технической поддержки (в виде тикета), о присвоении обращению Заказчика уникального регистрационного номера (номера тикета). Уведомление о регистрации обращения может содержать запрос дополнительной информации по обращению. Время реакции зависит от уровня критичности Инцидента.

*ВРЕМЯ РЕШЕНИЯ* – период времени от момента уведомления Исполнителем о регистрации обращения Заказчика до окончательного решения вопросов по устранению Инцидента и уведомлении Заказчиком службы технической поддержки Исполнителя о разрешении Инцидента. Данный период времени не регламентируется.

*СЕРТИФИКАТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ* – документ, оформленный в электронном или бумажном виде, со-держащий информацию о полном названии организации Заказчика, уникальном идентификационном номере сертификата, полном списке Продуктов с указанием Версии, на которые распространяется данный Сертификат технической поддержки, и подтверждающий право Заказчика на получение услуг технической поддержки в течение срока, указанного в сертификате, в объемах и в зависимости от выбранной схемы технической поддержки.

## 2.2Обязательства Исполнителя

При оказании услуг по технической поддержке Заказчика Исполнитель обязуется:

Обеспечивать предоставление услуг по технической поддержке ПО с надлежащим качеством и в соответствии с установленными в настоящих условиях сроками;

Обеспечивать регистрацию всех обращений Заказчика в службу технической поддержки Исполнителя;

Предоставить информацию о версии Продукта, решающего проблему Заказчика, либо предоставить информацию о планируемых сроках выхода новой версии Продукта, решающего проблему Заказчика, либо при невозможности использования новой версии Продукта Заказчиком, предоставить информацию о возможном обходном решении (workaround) проблемы Заказчика, если таковое имеется;

Предоставлять Заказчику исчерпывающую информацию о ходе решения зарегистрированного обращения.

Оказывать документарное сопровождение СКЗИ. Информирование об изменении законодательства и актуализация документов

Как минимум один раз за время оказания услуги провести контроль соблюдения требований работе с СКЗИ, включающего:

контроль выполнения указаний органа криптографической защиты по организации и обеспечению безопасности хранения, обработки и передачи по каналам связи с использованием СКЗИ конфиденциальной информации;

контроль соблюдения условий использования СКЗИ, установленных эксплуатационной и технической документацией к СКЗИ;

контроль соблюдения условий использования СКЗИ, установленных сертификатом ФСБ России;

контроль соблюдения условий использования СКЗИ, установленных Инструкцией №152.

## 2.3Обязательства Заказчика

Заказчик обязуется:

устанавливать и использовать Продукт в соответствии с эксплуатационной документацией;

при обращении в службу технической поддержки Исполнителя идентифицировать себя, отвечая на соответствующие вопросы сотрудника службы технической поддержки, и предоставлять информацию о наличии действующего Сертификата технической поддержки;

при обращении в службу технической поддержки Исполнителя предоставлять информацию, максимально полно описывающую возникшую проблему;

предоставлять по запросу сотрудника службы технической поддержки Исполнителя дополнительно запрашиваемую информацию (схемы, лог-файлы, конфигурации и т.п. информацию);

следовать рекомендациям службы технической поддержки Исполнителя;

Предоставить доступ работникам Исполнителя для проведения контроля соблюдения требований работе с СКЗИ.

## 2.4Предоставление услуг технической поддержки

время реакции на Обращение Заказчика определяется уровнем критичности Инцидента, присвоенным при регистрации Обращения в службе технической поддержки Исполнителя;

если в обращении Заказчика содержится информация о совокупности Инцидентов, то каждый Инцидент регистрируется в службе технической поддержки Исполнителя с присвоением своего уникального номера для идентификации и с присвоением своего уровня критичности Инцидента;

если в ходе разрешения Инцидента службой технической поддержки Исполнителя выясняется, что проблема связана с продуктами сторонних производителей, то Заказчику рекомендуется обратиться в службу технической поддержки стороннего производителя;

при отсутствии в течение 7-и (семи) рабочих дней со стороны Заказчика реакции на предложенные службой технической поддержки Заказчика способ разрешения Инцидента, рекомендации или реакции на запрос дополнительной информации по Обращению данное Обращение считается неактуальным и работа над этим Обращением заканчивается, Обращение считается закрытым, о чем Заказчик уведомляется соответствующим извещением (по телефону или электронной почте);

в случае поступления от Заказчика информации по закрытому Обращению по прошествии 7-и (семи) дней такое Обращение регистрируется как новое Обращение в службу технической поддержки Исполнителя.

## 2.5Ограничения в предоставлении услуг технической поддержки

техническая поддержка предоставляется только по Продуктам, используемым в строгом соответствии с требованиями эксплуатационной документации, в рекомендованных Производителем операционных системах, устройствах и программно-аппаратных комплексах;

Заказчику, использующему неактуальные версии Продуктов, предоставляются известные решения проблем и существующие исправления или рекомендации в проведении обновления на актуальные версии Продуктов при наличии действующего Сертификата технической поддержки;

в случае выявления сотрудниками службы технической поддержки Исполнителя факта использования Продуктов с несоблюдением правил и требований эксплуатации Продуктов, рекомендованных Производителем, Заказчику может быть отказано в предоставлении услуг технической поддержки;

в случае, когда Заказчик не может предоставить информацию о действующем Сертификате технической поддержки, специалисты службы технической поддержки Исполнителя вправе отказать Заказчику в предоставлении услуг технической поддержки;

общение Заказчика и сотрудников службы технической поддержки Исполнителя должно соответствовать общепринятым нормам делового этикета и переписки, категорически не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения норм общения сотрудник службы технической поддержки Исполнителя вправе прекратить оказание услуг технической поддержки.

## 2.6Перечень услуг технической поддержки

|  |  |
| --- | --- |
| **Услуга** | **Совместная**  **ТП уровня**  **Стандартный** |
| **Время и способ приема сообщений** |  |
| Приём обращений и консультирование по электронной почте с 9:00 до 18:00 (GMT+5) | + |
| **Консультирование при установке Продуктов** |  |
| Рекомендации по процессу установки Продукта в объеме  эксплуатационной документации | + |
| **Консультирование при эксплуатации Продуктов** |  |
| Рекомендации по настройке Продукта в объеме эксплуатационной документации | + |
| **Обновление Продуктов** |  |
| Исполнитель предоставляет обновление (hotfix), устраняющее дефекты, выявленные в продукте | + |
| Исполнитель предоставляет обновление (hotfix), а также все изменения, производимые в рамках минорной (MINOR) версии Продукта (service  pack) | + |
| **Ремонт или замена неисправного ПАК** |  |
| Восстановление работоспособности (ремонт) вышедшего из строя оборудования (аппаратной платформы ПАК) из состава Продуктов Заказчика в соответствии с гарантийными обязательствами ОАО «ИнфоТеКС». Доставка не входит в стоимость | + |
| **Время реакции на Обращения Заказчика** |  |
| Критичность Инцидента: уровень «Критичный» | 8 часов |
| Критичность Инцидента: уровень «Средний» | 12 часов |
| Критичность Инцидента: уровень «Низкий» | 48 часов |

## 2.7 Перечень Продуктов, для которых оказывается услуга технической поддержки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование компонента сети** | **Количество** |
| 1 | ПОViPNet Client for Windows 4.x (KC2) | 1 |
| 2 | ПОViPNet Coordinator for Windows 4.x (KC2) | 1 |

## 2.8 Спецификация услуг технической поддержки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Кол-во** |
| 1 | Сертификат активации сервиса совместной технической поддержки ПО ViPNetClientforWindows 4.x (КС2) на срок 1 год, уровень – Стандартный | 1 |
| 2 | Сертификат активации сервиса совместной технической поддержки ПО ViPNetCoordinatorforWindows 4.х (КС2) на срок 1 год, уровень – Стандартный | 1 |
| 3 | Сертификат активации сервиса технической поддержки средств криптографической защиты информации на срок 1 год | 1 |

# III. Требования к Исполнителю

Исполнитель должен обеспечить наличие следующих лицензий:

лицензия УФСБ Российской Федерации на осуществление разработки, производства, распространения 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) по видам деятельности, предусмотренными пунктами 12, 13, 14, 20 перечня выполняемых работ и оказываемых услуг, составляющих лицензируемую деятельность, в отношении шифровальных (криптографических) средств, являющегося приложением к положению, утвержденному постановлением Правительства Российской Федерации от 16.04.2012 г. № 313.