**Часть II «Описание объекта закупки»**

Место оказания услуг: 623400, Свердловская область, г.Каменск-Уральский, ул. Кунавина, д.1.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

На оказание услуг по технической поддержке и сопровождению средств криптографической защиты информации ГИС «Катарсис»

Исполнитель обязуется оказать услуги по технической поддержке и сопровождению средств криптографической защиты информации (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 (service pack);

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.

2.2 Обязательства 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.

2.3 Обязательства 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.

2.4 Предоставление 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.

2.5 Ограничения 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.

2.6 Перечень 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 ПО ViPNet Client for Windows 4.x (KC2) 1

2 ПО ViPNet 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 ViPNet Client for Windows 4.x (КС2) на срок 1 год, уровень – Стандартный 1

2 Сертификат активации сервиса совместной технической поддержки ПО ViPNet Coordinator for Windows 4.х (КС2) на срок 1 год, уровень – Стандартный 1

3 Сертификат активации сервиса технической поддержки средств криптографической защиты информации 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.

От Заказчика От Исполнителя

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.