

Технические требования

Обеспечение локальной технической поддержки FortiGate 900D по оказываемым услугам осуществляется на следующих условиях:

1. Наличие Web-портал Service desk (далее – Сервисный центр, Центр технической поддержки, ЦТП) (автоматическая регистрация заявок, выделенный менеджер).

Справочно: Web-портал Service desk (Сервисный центр, Центр технической поддержки) – специальное ПО, обеспечивающее коммуникационное взаимодействие сторон по услугам, включая, но не ограничиваясь, оформлением заявок, отслеживанием состояния выполнения заявок и выполнением других действий.

2. Предоставление доступа к услугам сервисного центра Исполнителя.

3. Предоставление новых версий программного обеспечения, (далее – ПО) Заказчику, в том числе по запросу и сопровождение работ по обновлению.

4. Исполнитель должен предоставлять Заказчику в автоматическом режиме обновления подписок для Fortigate 900D и обеспечивать работу для следующих узлов и сервисов:

Application Control Signatures;
Device & OS Identification;
Internet Service Database Definitions;
IPS Definitions;
IPS Engine;
Malicious URLs;
AV Definitions;
AV Engine;
Botnet IPs;
Botnet Domains;
Mobile Malware;
Web Filtering.

5. Прием заявок от Заказчика сотрудниками ЦТП в режиме 24x7 по телефону, через web-портал поддержки, на электронную почту или мессенджер.

6. Наличие у Исполнителя стажа работы на рынке ИТ услуг не менее трех лет, наличие специалистов, свободно владеющих русским языком, и имеющих опыт работы с данным/аналогичным типом оборудования. Исполнитель должен иметь опыт оказания аналогичных услуг за последние три года. Заказчик может дополнительно запросить

у Исполнителя документы, подтверждающие прохождение авторизованных (авторских) курсов на данный тип оборудования и/или сертификаты, подтверждающие соответствующую квалификацию (не ниже Fortinet NSE 4 – FortiOS 7.0). В случае наличия документов на иностранном языке, требуется их перевод на один из государственных языков Республики Беларусь.

7. Исполнитель должен оказывать консультации специалистам Заказчика с целью разрешения технических проблем, настройки, обновления и обслуживания оборудования и ПО FortiGate (проблемы, относящиеся к функционированию, эксплуатации и конфигурации оборудования, а также к поиску и устранению в нем неисправностей).

8. Исполнитель должен иметь возможность проведения удаленной диагностики и анализа неисправностей в работе поддерживаемого оборудования и ПО FortiGate (по предварительному согласованию схемы подключения).

9. Специалист Исполнителя, оказывающий услуги Заказчику, обязан иметь общее представление обо всех вопросах, имеющих отношение к предоставлению услуг и отвечать за качество их оказания.

10. Персонал Исполнителя должен быть осведомлен о типе оборудования, ПО, используемого Заказчиком.

11. Исполнитель должен организовать работу второй линии технической поддержки с 09:00 до 18:00, с понедельника по пятницу (за исключением выходных, праздничных дней).

12. Исполнитель может иметь возможность предоставить услуги по подключению межсетевых экранов к серверу динамических списков вредоносных ресурсов для использования их в политиках безопасности межсетевых экранов, в рамках которого обеспечить сервис хранения и управления динамическими списками ресурсов с поддержкой списков следующих типов:

- IP-адреса и подсети;
- домены;
- URL-адреса;
- HASH-суммы.

Для получения списков, обеспечить подключение оборудования Заказчика к серверу Исполнителя по выделенному домену (доменному имени) с использованием протокола https.

13. Исполнитель должен иметь тестовый стенд с аналогичным или схожим набором оборудования Заказчика для проверки новых версий ПО и предлагаемых изменений конфигурации на стенде перед их применением у Заказчика.

14. Исполнитель должен незамедлительно уведомлять

об обнаружении критических уязвимостей и дефектов, иметь возможность предоставлять Заказчику отчёт по известным уязвимостям и дефектам в текущих версиях ПО Заказчика, а также рекомендации по версиям, устраняющим перечисленные недостатки.

15. Исполнитель должен иметь возможность регулярно, раз в месяц, предоставлять Заказчику в письменном виде посредством электронной почты отчёт по обращениям.

16. Исполнитель может иметь возможность обеспечить подменным оборудованием, в случае выхода из строя оборудования Заказчика (условия поставки подменного оборудования оговариваются отдельно).

17. Время оказания услуг считается со времени регистрации заявки до ее полного закрытия.

Оказание услуг осуществляется в соответствии с параметрами, указанными в таблице №1.

Таблица № 1

Приоритет	Время реакции	Продолжительность решения проблемы	Периодичность информирования заказчика о ходе решения проблемы
Приоритет 1. Критично	≤ 30 мин	не более 6 часов*	1 раз в час
Приоритет 2. Срочно	≤ 1 часа	не более 12 часов	1 раз в 3 часа
Приоритет 3. Некритично	≤ 4 рабочих часов	не более 3 рабочих дней	по запросу Заказчика и по факту решения проблемы
Приоритет 4. Консультация	Следующий рабочий день	не учитывается	по запросу Заказчика

*Время корректируется по итогам выбора исполнителя услуги, согласно предложениям участников.

Оценка приоритета осуществляется согласно таблице № 2.

Таблица № 2

Приоритет	Описание
Критично	Сбой непосредственно влияет на работу компании и несет экономические потери для компании
Срочно	Сбой непосредственно влияет на работу компании и/или может привести к экономическим и репутационным рискам.
Некритично/Консультация	Сбой, который влияет на работу компании, но не влияет на экономические или репутационные риски.

18. В случае аварийной ситуации со статусом «Критично» Исполнитель должен иметь возможность в нерабочее время оказать услуги

Заказчику по телефону, на русском языке и/или на месте установки оборудования.

19. Исполнитель должен иметь возможность поддерживать в работоспособном состоянии инфраструктуру Заказчика, указанную в таблице № 3.

Таблица № 3

Производитель	Наименование	Кол-во
Fortinet	Устройство межсетевого экранирования FortiGate-900D (в конфигурации распределенного кластера высокой доступности)	2

20. По запросу Исполнителя, Заказчик может предоставить дополнительную диагностическую информацию для локализации неисправности или причин некорректной работы оборудования/ПО, по результатам обработки которой, Исполнитель направляет на электронную почту Заказчика техническое заключение о характере неисправности.

21. При неисправности оборудования, вызванной ошибкой в работе ПО, Исполнитель обязан предоставить Заказчику новую версию ПО (по мере выпуска производителем), устраняющую данную ошибку или предложить Заказчику рекомендации по временному устранению ошибки.

22. При не предоставлении Исполнителем Заказчику информации о ходе решения проблемы в течение периода, указанного в таблице № 1, заявка считается не выполненной.