

### Параметры и уровень технической поддержки.

Требования к параметрам и уровню локальной технической поддержки для межсетевых экранов предъявляются к следующим услугам, входящим в техническую поддержку:

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.*

предоставление доступа к услугам сервисного центра Исполнителя;

услуга по обновлению программного обеспечения оборудования Fortigate 1101E (по мере тиражирования производителем) и сопровождение работ по обновлению;

услуга по автоматическому обновлению баз данных сигнатур IPS;

услуга по автоматическому обновлению баз данных сигнатур Advanced Malware Protection;

услуга по автоматическому обновлению баз данных сигнатур Application Control;

консультационная поддержка (по телефону и/или через web-портал технической поддержки, и/или по электронной почте, и/или мессенджер) 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).

Требования к параметрам и уровню локальной технической поддержки для межсетевых экранов включают в себя:

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;

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

обслуживание заявок на техническую поддержку в рабочие дни

с 9.00 до 18.00;

консультационная поддержка (по телефону и/или через web-портал технической поддержки, и/или по электронной почте, и/или мессенджер) в рабочие дни с 9.00 до 18.00.

Процедура обслуживания заявок:

Открытие заявок осуществляется Заказчиком в режиме 24x7 (по телефону и/или через web-портал технической поддержки, и/или по электронной почте, и/или мессенджер).

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.

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.

По запросу Исполнителя, Заказчик может предоставить дополнительную диагностическую информацию для локализации

неисправности или причин некорректной работы оборудования/ программного обеспечения.

По результатам обработки полученной информации Исполнитель по электронной почте направляет Заказчику техническое заключение о характере неисправности.

При неисправности, вызванной ошибкой в работе программного обеспечения оборудования, Исполнитель обязан предоставить Заказчику новую версию ПО (по мере выпуска производителем), устраняющую ошибку в работе и предложить Заказчику рекомендации по временному решению проблемы.

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