

Техническое задание № 29-узит**1. Спецификация закупаемой продукции:**

№ п/п	Производитель	Арт.	Наименование	Кол-во	Срок поставки
1.	Infotecs	-	Сертификат активации сервиса совместной технической поддержки ПО VIPNet Administrator 4.x (KC2) на срок 1 год, уровень - Расширенный	1	15.02.2020
2.	Infotecs	-	Сертификат активации сервиса совместной технической поддержки ПО VIPNet Coordinator for Windows 4.x (KC2) на срок 1 год, уровень - Расширенный	1	15.02.2020
3.	Infotecs	-	Сертификат активации сервиса совместной технической поддержки ПО VIPNet Client for Windows 4.x (KC2) на срок 1 год, уровень - Расширенный	137	15.02.2020
4.	Infotecs	-	Сертификат активации сервиса совместной технической поддержки ПО VIPNet Policy Manager 4.x на срок 1 год, уровень - Расширенный	1	15.02.2020
5.	Infotecs	-	Сертификат активации сервиса совместной технической поддержки расширения ПО VIPNet Policy Manager на 1 узел управления на срок 1 год, уровень - Расширенный	138	15.02.2020
6.	-	-	Услуги по технической поддержке ПО VipNet на 12 месяцев	1	01.01.2020-31.12.2020

Оказание услуг по техническому сопровождению VIPNet сети АО «Кольская ГМК» (ПО VIPNet) в составе:

№ п/п	Наименование	Кол-во, шт.	Сроки выполнения
1	VIPNet Administrator 4.x (KC2) сеть 1189	1	01.01.2020-31.12.2020
2	VIPNet Coordinator for Windows 4.x (KC2) сеть 1189	1	01.01.2020-31.12.2020
3	VIPNet Client for Windows 4.x (KC2), P10 сеть 1189	122	01.01.2020-31.12.2020
4	VIPNet Client for Windows 4.x (KC2), P10 сеть 1189	15	01.01.2020-31.12.2020
5	VIPNet Policy Manager 4.x сеть 1189	1	01.01.2020-31.12.2020
6	VIPNet Policy Manager на 1 узел управления, P10 сеть 1189	138	01.01.2020-31.12.2020

2. Описание оказываемых услуг:**2.1. Объем оказываемых услуг:**

- Администрирование и мониторинг работоспособности ПО VIPNet сети АО «Кольская ГМК» путем удаленного подключения в период отсутствия штатных администраторов (до 30 (тридцати) рабочих дней в течение срока действия договора).

- Предоставление Заказчику технических консультаций по телефону и электронной почте в рабочее время по рабочим дням с целью диагностирования и устранения возникших неисправностей ПО VipNet в соответствии с уровнями срочности.
- Составление плана модернизации сети VipNet и перехода на 4.x версию.
- Устранение недоработок ПО VipNet.
- Информирование Заказчика о появлении новых и исправленных версий ПО VipNet, по мере их выпуска.
- Предоставление по обращению Заказчика модулей обновлений ПО VipNet на носителях с соответствующей документацией.
- Направление по запросу Заказчика своего представителя для решения сложных проблем и/или установки исправленной версии ПО VipNet.
- Обеспечение Заказчика информацией об основных изменениях в ПО VipNet и ее новых возможностях при установке новой версии ПО VipNet.
- Оказание консультационных услуг по обучению на курсе «Администрирование системы защиты информации VipNet» одному специалисту Заказчика в авторизованном центре Производителя.

2.2. Требования к качественным характеристикам оказываемых услуг:

- При выходе модулей обновлений ПО VipNet Заказчику предоставляется возможность их получения на носителях и через официальный сайт производителя.
- Закрепление работника Службы поддержки Исполнителя за Заказчиком.
- Предоставление, по запросу Заказчика, отчета об обращениях, находящихся в обработке у Исполнителя и планах работы с ними.
- Предоставление сертификата активации сервиса технической поддержки, для обновления программных и программно-аппаратных комплексов VipNet.

2.3. Место оказания услуг: г. Мончегорск.

2.4. Сроки (периоды) оказания услуг: оказание услуг по технической поддержке ПО VipNet на один год.

2.5. Порядок оказания услуг по техническому сопровождению ПО VipNet сети АО «Кольская ГМК»:

Исполнитель принимает на себя выполнение обязательств в следующем порядке:

- Время предоставления услуг: с 09.00 ч. до 18.00 ч. Каждого рабочего дня недели.
- Форма предоставления услуг: Услуги по техническому сопровождению ПО VipNet предоставляются Исполнителем по телефону, электронной почте, путем удаленного подключения в течение времени предоставления услуг. Номер телефона Службы поддержки Исполнителя - _____, адрес электронной почты Службы поддержки Исполнителя _____.

- Порядок взаимодействия сторон: Заказчик направляет Исполнителю заявку по телефону, по электронной почте или через портал исполнителя с описанием возникшей проблемы. Работа с заявками Заказчика осуществляется в соответствии с уровнями срочности и сроками выполнения этапов технического сопровождения ПО VipNet.

- После успешного оказания Услуг по техническому сопровождению ПО VipNet по заявке Заказчик направляет уведомление Исполнителю, которое является подтверждением исполнения соответствующей заявки.

2.6. Уровни срочности:

Уровень срочности	Содержание обращения и условия назначения
Срочный	Невозможность выполнять критические процессы. Некорректная обработка данных в критических процессах.

Высокий	Невозможность выполнения некритических процессов при отсутствии временного решения. Некорректная обработка данных в некритических процессах при отсутствии временного решения.
Средний	Обращение, соответствующее по содержанию обращению с Уровнем срочности Высокий, при наличии временного решения. Недостатки документации, поставляемой с ПО VIPNet, вследствие которых невозможно полностью реализовать функциональные возможности ПО VIPNet. Несогласованность информации, приводимой в документации и справке, вызываемой из Программ.
Низкий	Ошибки форматирования при отображении информации средствами ПО VIPNet. Орфографические ошибки в пользовательском интерфейсе ПО VIPNet и/или документации.

2.7. Сроки выполнения этапов технического сопровождения ПО VIPNet:

Срочный	
Регистрация обращения	1 рабочий час
Разрешение обращения*	1 рабочий день
Устранение недоработки	10 рабочих дней
Закрытие обращения	1 рабочий день
Высокий	
Регистрация обращения	1 рабочий час
Разрешение обращения*	2 рабочих дня
Устранение недоработки	15 рабочих дней
Закрытие обращения	2 рабочих дня
Средний	
Регистрация обращения	4 рабочих часа
Разрешение обращения*	5 рабочих дня
Устранение недоработки	20 рабочих дня
Закрытие обращения	5 рабочих дня
Низкий	
Регистрация обращения	1 рабочий день
Разрешение обращения	не гарантируется
Устранение недоработки	не гарантируется
Закрытие обращения	не гарантируется

Начальник управления заказчика по ИТ

Л.Л. Шашек

* приведенные сроки действуют в случае однозначного воспроизведения недоработки (ошибки) по описанию Пользователя на стенде Исполнителя (за исключением недоработок документации). В противном случае сроки разрешения обращения продлеваются на период, затраченный на уточнение условий воспроизведения недоработки.