

Описание объекта закупки

Техническое задание

Наименование объекта закупки: Оказание услуг по технической поддержке программного обеспечения.

№ п/п	Наименование товара, работы, услуги	Кол-во, шт.	Наименование показателей (характеристик) товара, работы, услуги	Значения показателей (характеристик) товара, работы, услуги
1.	Сертификат (ключ) активации сервиса прямой технической поддержки уровня "Стандартный" для ПО Континент TLS Сервера, TLS2-WAF-1000-lic-SUP-ST (ОКПД2: 62.02.30.000)	1	Способ предоставления	Экземпляр на материальном носителе

1. Сведения о программном обеспечении

1.1. Техническая поддержка оказывается в отношении программного обеспечения, имеющегося у Заказчика: право использования интеллектуального межсетевого экрана уровня приложений «Континент WAF», обновленное до версии «СКЗИ «Континент TLS Сервер» Версия 2» в режиме WAF, активный узел анализа до 1000 RPS, бессрочная лицензия № 269D764 от 26.08.2026.

1.2. Артикул сертификата (ключа) активации сервиса прямой технической поддержки: TLS2-WAF-1000-lic-SUP-ST.

2. Требования к оказанию услуг

2.1. Техническая поддержка оказывается удаленно непосредственно производителем (правообладателем) программного обеспечения – ООО «Код Безопасности». Исполнитель обеспечивает доступ Заказчика к сервису прямой технической поддержки производителя в отношении программного обеспечения, указанного в п. 1.1 настоящего Технического задания.

2.2. Сертификат (ключ) активации на материальном носителе с указанием наименования программного обеспечения, номера лицензии, уровня и срока действия технической поддержки передается Исполнителем Заказчику в течение 15 (десяти) рабочих дней с даты заключения контракта.

2.3. Техническая поддержка программного обеспечения должна предоставляться в течение 12 месяцев с даты подписания Заказчиком документа о приемке.

2.4. Техническая поддержка производителя уровня «Стандартный» включает:

- предоставление доступа к исправлениям и пакетам обновлений программного обеспечения по мере их выхода;
- предоставление информации о выходе новых версий программного обеспечения (по запросу);
- доступ к базе знаний производителя;
- консультации по установке, настройке и эксплуатации программного обеспечения в объеме эксплуатационной документации;
- консультационная помощь в поиске и устранении причин сбоев в работе программного обеспечения, в том числе в случае некорректной установки обновлений;

- консультации по настройке правил защиты веб-приложений и устранению ложных срабатываний в режиме WAF.

2.5. Техническая поддержка предоставляется на русском языке специалистами производителя по телефону, электронной почте и через веб-портал технической поддержки производителя.

2.6. Режим работы с обращениями: 8x5 (рабочие дни, с 10:00 до 18:00 по московскому времени).

2.7. Гарантированное время реакции (передачи обращения в работу специалисту производителя) в рабочее время: критичный инцидент – не более 30 минут, существенный – не более 45 минут, некритичный – не более 1 часа.

3. Место оказания услуг

153000, г. Иваново, пл. Революции, д. 6.

4. Конфиденциальность

В период оказания услуг и после их окончания Исполнитель не должен разглашать и использовать конфиденциальную информацию, принадлежащую Заказчику, перечень которой определен внутренним распорядительным документом Заказчика, которая может стать ему известной в ходе оказания услуг. Исполнитель несет ответственность за соблюдение этого требования в соответствии с законодательством Российской Федерации.