

ОПИСАНИЕ ОБЪЕКТА ЗАКУПКИ

на оказание услуг по обеспечению доступа к расширенной технической поддержке на программный продукт автоматизации процессов управления ИТ-услугами и сервисным обслуживанием

Принятые сокращения:

Обозначение	Описание
ППО	Прикладное программное обеспечение
ИС	Информационная система
ТП	Техническая поддержка
Система	Информационная система Заказчика

1. Общие сведения

1.1. Предметом закупки является оказание услуг по обеспечению доступа к расширенной технической поддержке на программный продукт автоматизации процессов управления ИТ-услугами и сервисным обслуживанием.

1.2. Заказчик – государственное бюджетное учреждение Новосибирской области «Центр защиты информации Новосибирской области».

1.3. Исполнитель должен оказывать услуги в соответствии с обязательными нормами и правилами, регулирующими данную деятельность, а также иными требованиями законодательства Российской Федерации, действующими на момент оказания Услуг.

2. Характеристики и объем оказываемых услуг

2.1. Оказание услуг Исполнителем предусматривает:

2.1.1. Предоставление 01.11.2026 обновленного лицензионного файла на активацию подписок и сервисов по обеспечению непрерывного доступа Заказчика к расширенной технической поддержке на компоненты программного продукта, указанные в таблице 1 сроком с 01.11.2026 по 31.10.2028 на электронную почту: beh@nso.ru и aach@nso.ru.

Таблица 1. Состав программного продукта Naumen Service Desk v.4, **имеющегося** у Заказчика:

№ п/п	Код компонента	Наименование компонента	Количество
1.	LCSD4_PLATFOR M	Серверная лицензия Naumen Service Desk v.4	1
2.	LCSD4_NAMED	Пользовательская лицензия Naumen Service Desk v.4 "Именная" (на одного пользователя)	60
3.	LCSD4_CTI	Серверная лицензия Naumen Service Desk v.4 на модуль CTI	1

2.1.2. Обеспечение непрерывного доступа Заказчика к расширенной технической поддержке на компоненты программного продукта, указанные в таблице 1 согласно следующим параметрам:

- график функционирования службы поддержки: с 9.00 до 18.00 (время новосибирское) с понедельника по пятницу;
- русскоговорящие специалисты поддержки (при телефонном контакте);
- назначение инцидентам приоритетов, максимальное время реакции на инциденты первого приоритета – 2 часа;
- должно быть обеспечено принятие запросов через Web-интерфейс, e-mail и телефон с фиксированными регламентами решения проблем, возможностью информирования контактных лиц Заказчика и эскалации сервисных запросов.

2.1.3. В рамках предоставления ТП Исполнитель оказывает следующие услуги:

- восстановление работоспособности Системы, устранение инцидентов и проблем в Системе;

- установка обновлений и исправлений версий прикладного программного обеспечения;
- предоставление доступа к постоянно пополняемой базе знаний, содержащей статьи по порядку поиска и устранению инцидентов и проблем в ИС;
- предоставление доступа к постоянно пополняемой базе знаний, содержащей статьи по методам реализации изменений;
- предоставление обновлений и исправлений версий прикладного программного обеспечения с устраненными выявленными ошибками;
- устранение выявленных ошибок в прикладном программном обеспечении в фиксированные сроки;
- устранение инцидентов и проблем в Системе, вызванных действиями сотрудников Заказчика;
- локализация инцидентов и проблем в Системе, вызванных ошибками или настройками в стороннем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи;
- анализ причин инцидентов и проблем в Системе с предоставлением отчета;
- прием и обработка запросов на гарантийной поддержке, документирование истории выполнения запросов;
- предоставление доступа в личный кабинет Заказчика в информационной системе управления запросами построенной на базе ППО, поставляемого в рамках настоящего проекта;
- предоставление доступа к автоматизированным отчетам в информационной системе управления запросами.

Поддержка распространяется на:

- Программное обеспечение, на базе которого реализована Система;
- Настройки, выполненные в ходе внедрения Системы;
- Промышленный сервер.

3. Порядок и сроки оказания услуг

3.1. Исполнитель оказывает Услуги в соответствии с Описанием объекта закупки.

3.2. Место оказания Услуг: Российская Федерация, Новосибирская область, г.о. город Новосибирск, г Новосибирск, ул Свердлова, д. 14.

3.3. Исполнитель должен оказать услуги по обеспечению доступа к расширенной технической поддержке на программный продукт автоматизации процессов управления ИТ-услугами и сервисным обслуживанием в соответствии с этапами, указанными в Таблице № 2.

Таблица 2. Этапы оказания услуг

Этап	Наименование этапа	Результат исполнения этапа	Срок оказания услуг Исполнителем
1	Обеспечение доступа к технической поддержке (1)	Услуги по обеспечению непрерывного доступа Заказчика к расширенной технической поддержке на продукты, указанные в таблице №1 в соответствии с характеристиками указанными в пп.2.1.2 Описания объекта закупки, в течение указанного срока оказаны в полном объеме.	с 01.11.2026 по 28.02.2027
2	Обеспечение доступа к технической поддержке (2)	Услуги по обеспечению непрерывного доступа Заказчика к расширенной технической поддержке на продукты, указанные в таблице №1 в соответствии с характеристиками указанными в пп.2.1.2 Описания объекта закупки, в течение указанного срока оказаны в полном объеме.	с 01.03.2027 по 30.06.2027
3	Обеспечение доступа к технической поддержке (3)	Услуги по обеспечению непрерывного доступа Заказчика к расширенной технической поддержке на продукты, указанные в таблице №1 в соответствии с характеристиками указанными	с 01.07.2027 по 31.10.2027

		в пп.2.1.2 Описания объекта закупки, в течение указанного срока оказаны в полном объеме.	
4	Обеспечение доступа к технической поддержке (4)	Услуги по обеспечению непрерывного доступа Заказчика к расширенной технической поддержке на продукты, указанные в таблице №1 в соответствии с характеристиками указанными в пп.2.1.2 Описания объекта закупки, в течение указанного срока оказаны в полном объеме.	с 01.11.2027 по 29.02.2028
5	Обеспечение доступа к технической поддержке (5)	Услуги по обеспечению непрерывного доступа Заказчика к расширенной технической поддержке на продукты, указанные в таблице №1 в соответствии с характеристиками указанными в пп.2.1.2 Описания объекта закупки, в течение указанного срока оказаны в полном объеме.	с 01.03.2028 по 30.06.2028
6	Обеспечение доступа к технической поддержке (6)	Услуги по обеспечению непрерывного доступа Заказчика к расширенной технической поддержке на продукты, указанные в таблице №1 в соответствии с характеристиками указанными в пп.2.1.2 Описания объекта закупки, в течение указанного срока оказаны в полном объеме.	с 01.07.2028 по 31.10.2028

4 Гарантии

Гарантийный срок на указанные виды услуг не установлен.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат 00917cd42d7ff7216ca5b2c07388784522
Владелец **Усольцева Ирина Владимировна**
Действителен с 17.02.2026 09:37
по 13.05.2027 09:37
Дата подписи 12.10.2026 12:41