

Техническое задание

Оказание услуг по технической поддержке информационных систем VipNet включает в себя:

- Приём обращений и консультирование по электронной почте в рабочие дни с 9:00 до 18:00 (указано московское время) - Наличие

- Приём обращений и консультирование по телефону горячей линии в рабочие дни с 9:00 до 18:00 - Наличие

- Рекомендации по процессу установки и настройки продукта в объеме эксплуатационной документации - Наличие

- Исполнитель предоставляет обновление (hotfix), устраняющее дефекты, выявленные в продукте - Наличие

- Исполнитель предоставляет обновление (hotfix), а также все изменения, производимые в рамках минорной (MINOR) версии ПРОДУКТА (service pack) - Наличие

- Исполнитель предоставляет новые версии (изменение мажорной (MAJOR) версии, поколения) ПРОДУКТА без взимания дополнительной платы (для ПАК — только программные компоненты) - Наличие

- Восстановление работоспособности (ремонт) вышедшего из строя оборудования (аппаратной платформы ПАК) из состава Продуктов Пользователя в соответствии с гарантийными обязательствами АО «ИнфоТеКС» - Наличие

- Время реакции на обращения пользователя для Инцидента уровня «Критичный», не более 4 часов

- Время реакции на обращения пользователя для Инцидента уровня «Средний», не более 8 часов

- Время реакции на обращения пользователя для Инцидента уровня «Низкий», не более 12 часов

Совместимость с защищённой сетью передачи данных ViPNet №23232

Срок действия сертификата, не менее чем до 31.12.2027.

Электронные версии документов и лицензионные ключи направляются на электронный адрес Заказчика admins@novoalt.alregn.ru.

№	Наименование товара	Ед. изм.	Кол-во
1	Сертификат активации сервиса совместной технической поддержки ПО ViPNet Administrator 4.x (KC2) уровень - Расширенный*	шт	1
2	Сертификат активации сервиса совместной технической поддержки ПО ViPNet Client for Windows 4.x (KC2) уровень - Расширенный*	шт	2
3	Сертификат активации сервиса совместной технической поддержки ПО ViPNet Client 4U for Linux (KC2) уровень - Расширенный*	шт	1
4	Сертификат активации сервиса совместной технической поддержки ПАК ViPNet Coordinator HW100 C 4.x (+unlim) уровень - Расширенный*	шт	7
5	Сертификат активации сервиса совместной технической поддержки ПАК ViPNet Coordinator HW1000 4.x уровень - Расширенный*	шт	1

* На основании пункта 1 части 1 статьи 33 Федерального закона от 05.04.2013г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» указание на товарный знак не сопровождается

словами «или эквивалент», в виду несовместимости товаров, на которых размещаются другие товарные знаки, а так же в связи с необходимостью обеспечения взаимодействия программно-аппаратного комплекса с построенной на программных и программно-аппаратных комплексах ViPNet защищенной сетью ViPNet № 23232 Заказчика.