

Параметры и уровень технической поддержки для межсетевых экранов.

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

услуга по обновлению программного обеспечения оборудования для Fortigate 1100E и Fortigate 1101E (по мере тиражирования производителем);

услуга по обновлению баз данных сигнатур IPS;

услуга по обновлению баз данных сигнатур Advanced Malware Protection;

услуга по обновлению баз данных сигнатур Application Control;

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

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

- обслуживание заявок на техническую поддержку в рабочие дни с 9.00 до 18.00;

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

Процедура обслуживания заявок:

Открытие заявок осуществляется Заказчиком (по телефону и/или электронной почте, и/или через портал технической поддержке).

Время реакции Исполнителя на полученную заявку – до 60 минут.

Время предоставления Исполнителем рекомендаций/решений по заявке Заказчика не более 1 рабочего дня.

При не предоставлении Заказчику в течение 3-х рабочих дней после реакции на заявку информации по обработке заявки, заявка считается не выполненной.

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.