

ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ОБОРУДОВАНИЯ МЕЖСЕТЕВОГО ЭКРАНИРОВАНИЯ FortiGate 1101E

Техническая поддержка 4 (четырёх) единиц оборудования межсетевого экранирования FortiGate 1101E (далее – оборудование) должна включать в себя:

1. Услугу по обновлению программного обеспечения оборудования (по мере тиражирования производителем);
2. Услугу по обновлению баз данных сигнатур IPS в автоматическом режиме с информационных ресурсов производителя;
3. Услугу по обновлению баз данных сигнатур Advanced Malware Protection в автоматическом режиме с информационных ресурсов производителя;
4. Услугу по обновлению баз данных сигнатур Application Control в автоматическом режиме с информационных ресурсов производителя;
5. Услугу по обновлению баз данных сигнатур Web Filtering в автоматическом режиме с информационных ресурсов производителя;
6. Консультационную поддержку (по телефону и/или по электронной почте, и/или через портал технической поддержки);
7. Выполнение работ по заданию Заказчика силами и средствами Исполнителя в объеме до 10 нормочасов (нормочас – затраты времени на производство единицы продукции (работы, услуги) в человеко-часах, рассчитанные и нормативно закреплённые локальными правовыми актами Исполнителя) по заявительному принципу.

Требования к параметрам и уровню технической поддержки оборудования в отношении услуг 2 – 6, указаны в параметрах и уровне технической поддержки оборудования.

Параметры и уровень технической поддержки оборудования

Требования к параметрам и уровню технической поддержки оборудования включают в себя:

обслуживание заявок на техническую поддержку в режиме 24x7x365;

консультационная поддержка (по телефону и/или по электронной почте, и/или через портал технической поддержки) в режиме 24x7x365;

выезд специалиста Исполнителя по месту нахождения Заказчика в случае в случае сбоя, отказа оборудования, при котором невозможно провести первичную диагностику оборудования (по рабочим дням с 9.00 до 16.00).

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 24-х часов.

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 программного обеспечения, устраняющую ошибку в работе или направить информацию об ошибке производителю оборудования и предоставить заказчику новую версию программного обеспечения, устраняющую ошибку в работе, по мере ее выпуска производителем и предложить Заказчику рекомендации по временному решению проблемы.