

ТРЕБОВАНИЯ
к параметрам и уровню лицензий (подписок) технической
поддержки для трех кластеров по две ноды в каждом,
реализованных на аппаратной платформе UserGate E1000

1. Срок действия прав на лицензии (подписки) технической поддержки 12 месяцев с 11.06.2026.

2. Техническая поддержка (обновление программного обеспечения (прошивок) и программных компонентов) производится с сайта производителя (разработчика) в автоматическом и ручном режиме.

В связи со спецификой аппаратной платформы UserGate E1000 (средство защиты информации), для обеспечения информационной безопасности и выполнения требований ТР 2013/027/ВУ, должны обеспечиваться эксплуатационные характеристики, такие как техническая поддержка от производителя (разработчика), включающая предоставление обновлений программного обеспечения (прошивок) и программных компонентов, которые необходимы для оперативного устранения выявленных уязвимостей и поддержания актуального уровня защиты информации в течение всего срока технической поддержки.

3. Морфологический анализ Веб трафика должен проводиться с учетом запрещенных материалов Министерства информации Республики Беларусь и учитывать все словоформы (леммы) запрещенных слов.

4 Техническая поддержка должна оказываться на русском языке сертифицированным персоналом Сервисной службы производителя (разработчика).

5. Заявки должны приниматься на портале технической поддержки производителя (разработчика) круглосуточно (24 часа в сутки, 7 дней в неделю).

6. Производитель (разработчик) обязан предоставлять новые версии обновлений программного обеспечения (прошивок) и программных компонентов без взимания дополнительной платы, в период действия технической поддержки.

7. Производитель (разработчик) в течение всего срока технической поддержки предоставляет доступ к специализированным ресурсам в Интернете – порталам с документацией и базой знаний.

8. На официальном сайте производителя (разработчика) предоставляется информация об известных уязвимостях версий обновлений программного обеспечения (прошивок) и программных компонентов, а также указание версий, в которых данные уязвимости исправлены.

9. Лицензионный ключ (код активации) для активации получения обновлений должен активироваться непосредственно на оборудовании.

10. Должна поддерживаться оффлайн активация действующей лицензии без привлечения сторонней организации (представителя производителя, разработчика или исполнителя).

11. Должна исключаться возможность блокировки оборудования (лицензии) при подключении к официальному сайту либо к серверам производителя (разработчика).

12. В состав подписки (лицензии) должна входить функция конвертации конфигурационного файла с другого оборудования.

13. Оказание технической поддержки осуществляется в соответствии с параметрами, указанными в таблице №1.

Таблица № 1

Приоритет	Время реакции	Продолжительность решения проблемы	Периодичность информирования заказчика о ходе решения проблемы
Приоритет 1. Критично	≤ 15 мин	не более 1 часа*	1 раз в 30 мин
Приоритет 2. Срочно	≤ 1 час	не более 8 часов	1 раз в 1 час
Приоритет 3. Некритично	≤ 4 рабочих часов	не более 24 рабочих часа	по запросу Заказчика и по факту решения проблемы
Приоритет 4. Консультация	≤ 8 рабочих часов	не более 48 рабочих часа	по запросу Заказчика

*Время корректируется по итогам выбора исполнителя услуги, согласно предложениям участников.

Оценка приоритета осуществляется согласно таблице № 2.

Таблица № 2

Приоритет	Описание
Критично	Сбой непосредственно влияет на работу компании и несет экономические потери для компании
Срочно	Сбой непосредственно влияет на работу компании и/или может привести к экономическим и репутационным рискам.
Некритично/ Консультация	Сбой, который влияет на работу компании, но не влияет на экономические или репутационные риски.

14. Выезд специалистов исполнителя на объект заказчика в случае необходимости проведения осмотра, диагностики

неполадок/неисправностей осуществляется за счет исполнителя по согласованию с заказчиком и в соответствии с установленным у исполнителя порядком.».