

## **ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

на поставку сертификата на техническую поддержку программы для ЭВМ «Сервис управления информационной безопасностью SECURITM»

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1. Покупатель:** Общероссийское общественно-государственное движение детей и молодежи «Движение первых» (далее – Заказчик, Движение Первых);

**1.2. Предмет закупки:** поставка сертификата на техническую поддержку программы для ЭВМ «Сервис управления информационной безопасностью SECURITM» на 1 год (далее – Товар, Сертификат);

**1.3. Место поставки:** Российская Федерация, г. Москва, Земляной вал 50 А стр.2, на адрес электронной почты Покупателя;

**1.4. Наименование компьютерного программного обеспечения:** Сервис управления информационной безопасностью SECURITM (далее - SECURITM).

**1.5. Срок поставки (передачи Товара):** в течении 14 календарных дней с даты заключения Договора.

**1.6. Срок действия сертификата:** 1 (один) год с момента передачи.

**1.7. Требования к Сертификату:** сертификат на техническую поддержку компьютерного программного обеспечения «Сервис управления информационной безопасностью SECURITM» должен обеспечивать доступ к следующим возможностям:

- Автоматический доступ из экземпляра SECURITM, установленного в инфраструктуре заказчика, к регулярным обновлениям программного кода SECURITM;
- Автоматический доступ из экземпляра SECURITM, установленного в инфраструктуре заказчика, к регулярным обновлениям базы знаний (лучших практик, экспертизы) SECURITM;
- Доступ к каналам поддержки от правообладателя;
- Доступ к технической поддержке.

**1.8. Условия поставки Товара:**

1.8.1. Товар поставляется в электронном виде, путём направления на адрес электронной почты Покупателя, указанный в реквизитах Договора.

1.8.2. Поставляемый Товар должен соответствовать требованиям настоящего технического задания.

### **2. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ В РАМКАХ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

2.1. Сертификат должен обеспечивать доступ Покупателя к следующим услугам:

- сервис оперативного обслуживания обращений по неисправностям в работе Программного обеспечения согласно требованиям настоящего ТЗ;
- сервис консультирования по вопросам эксплуатации Программного обеспечения согласно требованиям настоящего ТЗ. Консультационным обращением считается любое

обращение, касающееся эксплуатации обслуживаемого программного обеспечения, не связанное с устранением каких-либо неисправностей.

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВИСУ ОПЕРАТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПО НЕИСПРАВНОСТЯМ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

3.1. Заказчику, по мере активации Сертификата, должно предоставляться сопровождение программы для ЭВМ «Сервис управления информационной безопасностью SECURITM» по сервисной программе, указанной в Таблице № 1:

Таблица № 1

Сервисная программа	Условное обозначение	Часы обслуживания
Стандартная	8x5	Рабочие часы

3.2. При возникновении у Заказчика технической проблемы при работе с сопровождаемым Программным обеспечением, представитель Заказчика, уведомляет Службу сопровождения о наличии проблемы путем создания Сообщения о проблеме.

3.2.1. Сообщение о проблеме может быть создано с помощью электронной почты, telegram или телефонного звонка, а также с использованием программного обеспечения Service Desk расположенному по адресу: <https://service.securitm.ru/>.

3.2.2. В Сообщении о проблеме, регистрируемой на веб-портале, в обязательном порядке должна содержаться возможность указать следующие сведения:

- уровень, присвоенный обращению Заказчиком согласно классификации обращений, приведенной ниже;
- заголовок обращения, с указанием тематики проблемы;
- подробное описание проблемы, с возможностью добавления копий экранных форм, сообщений об ошибках, файлов протоколов и т.п.

3.3. Классификация проблемы определяется в соответствии с характеризующими признаками, указанными в Таблице № 2.

Таблица № 2

Степени критичности, Категория	Описание последствий	Время реакции
Экстренная	Проблема с ПО, влияющая на непрерывность ведения бизнес-процессов Заказчика посредством прерывания работоспособности. По или вызывающая потерю данных, установку стандартных настроек в небезопасный режим или возникновение других проблем с безопасностью данных. Решение при этом отсутствует.	4 рабочих часа
Высокая	Проблема, вызывающая воздействие на функциональность ПО, но не приводящая к повреждению/потере данных или прерыванию работоспособности ПО. ПО частично выведена из строя, однако непрерывность основных бизнес-	8 рабочих часов

	процессов Заказчика не нарушается. Временное решение отсутствует.	
Средняя	Проблема, не оказывающая существенного влияния на работоспособность ПО и на бизнес-процессы Заказчика.	12 рабочих часов
Низкая	Другие не критичные Запросы, не упомянутые выше.	16 рабочих часов

3.4. По факту получения Сообщения о проблеме, сотрудник или уполномоченное лицо правообладателя программного обеспечения высылает Ответственному контактному лицу Заказчика, Подтверждение о регистрации проблемы, содержащее в обязательном порядке следующие атрибуты:

- номер Обращения;
- состояние Обращения;
- категорию проблемы, присвоенную Заказчиком;
- предложение по изменению категории проблема (при необходимости).

3.4.1. В случае разногласий в оценке категории проблема, приоритет имеет оценка, поставленная Заказчиком, до тех пор, пока Стороны не придут к согласованной единой оценке.

3.5. Гарантированное время регистрации Сообщения составляет 4 часа, не зависимо от категории проблемы.

3.6. После регистрации Обращения правообладатель программного обеспечения приступает к выяснению и устранению причины проблемы. Срок устранения причины проблемы определяется исходя из характера проблемы и согласуется с Ответственным контактным лицом Заказчика.

3.7. По характеру причины проблемы подразделяются на следующие:

- аппаратные проблемы;
- проблемы обслуживаемого Программного обеспечения;
- проблемы Смежного программного обеспечения;
- проблемы каналов связи.

3.8. По факту выяснения причины проблемы правообладатель программного обеспечения незамедлительно ставит об этом в известность Заказчика электронным письмом, отправляемым по адресу электронной почты Ответственному контактному лицу Заказчика.

3.8.1. Если проблема классифицируется как Экстренная, то электронное письмо дублируется телефонным звонком. В письме указываются предполагаемые меры устранения проблемы, определяемые исходя из характера выясненной причины.

3.9. По выяснению причины проблемы Программного обеспечения правообладателя программного обеспечения предпринимает следующие действия:

3.9.1. Если возможно немедленно устранить проблему, по согласованию с Заказчиком правообладатель программного обеспечения предпринимает действия по устранению проблем используя удаленный доступ к сопровождаемому Программному обеспечению.

3.9.2. При невозможности немедленного устранения проблемы категорий Экстренная или Высокая, технический персонал правообладателя программного обеспечения информирует Заказчика о планируемых мерах для полного устранения проблемы в одном из последующих обновлений сопровождаемого Программного обеспечения.

3.9.3. При невозможности немедленного устранения проблемы категорий Средняя и Низкая, технический персонал правообладателя программного обеспечения информирует

Заказчика о планируемых мерах устранения проблемы в одном из последующих обновлений сопровождаемого Программного обеспечения.

3.9.4. Выход обновления, устраняющего проблемы любой категории, не должен превышать сроки выяснения и устранения причины проблемы.

3.10. При выполнении заявки Служба сопровождения запрашивает у Заказчика подтверждение на закрытие Обращения.

3.11. Обращение закрывается Службой сопровождения при выполнении одного из условий:

- получено подтверждение на закрытие Обращения;
- отсутствуют какие-либо сообщения по Обращению со стороны Заказчика в течение 5 рабочих дней;
- обращение по неисправности не связано с проблемой сопровождаемого Программного обеспечения.

3.12. Закрытое обращение может быть вновь открыто в случае повторного возникновения описанной в нем проблемы.

3.13. Все услуги по диагностике и устранению неисправностей проводятся Службой сопровождения через каналы удаленного доступа по согласованию с Заказчиком.

#### **4. ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВИСУ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПО ВОПРОСАМ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

4.1. Требования работы с консультационными обращениями полностью аналогичен требованиям сопровождения для Обращений по неисправностям, за исключением следующих особенностей:

- временными нормативами для любого консультационного Обращения являются 2 рабочих дня;
- основанием для закрытия консультационного Обращения является факт предоставления запрошенной консультации;
- количество консультационных обращений (в месяц) – не более 12.

#### **Подписи Сторон:**

**Покупатель:**

**Поставщик:**

**Движение Первых**

Руководитель департамента закупок

\_\_\_\_\_  
Пустовойтов Б.С.

М.П.

\_\_\_\_\_  
М.П.