Приложение 1 к закупочной документации

**Техническое задание**

**на поставку сертификатов технической поддержки ПАК VIPNetдлянуждАО ЭнергосбыТ Плюс**

**1. Общие требования**

1. Объект закупки**:** поставка сертификатов технической поддержки ПАК VIPNet.

2. **Срок поставки продукции:**

* 1. Начало поставки: с даты подписания Договора.
  2. Окончание поставки: не позднее 15 календарных дней с даты подписания Договора

1. **Основные требования к продукции:**

| № | Наименование | Серийный номер ПАК ViPNet Coordinator | Кол-во | Примечание |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Сертификат активации сервиса совместной технической поддержки ПАК ViPNet Coordinator HW1000 D 4.x на срок 1 год, уровень – Расширенный | 032-02772 | 1шт. | Техническая поддержка сроком на 1 год |
| 2 | Сертификат активации сервиса совместной технической поддержки ПАК ViPNet Coordinator HW1000 D 4.x на срок 1 год, уровень – Расширенный | 032-02773 | 1шт. | Техническая поддержка сроком на 1 год |
| 3 | Сертификат активации сервиса совместной технической поддержки ПАК ViPNet Coordinator HW1000 D 4.x на срок 1 год, уровень – Расширенный | 032-02771 | 1шт. | Техническая поддержка сроком на 1 год |
| 4 | Сертификат активации сервиса совместной технической поддержки ПАК ViPNet Coordinator HW1000 D 4.x на срок 1 год, уровень – Расширенный | 032-02775 | 1шт. | Техническая поддержка сроком на 1 год |
| 5 | Сертификат активации сервиса совместной технической поддержки ПАК ViPNet Coordinator HW1000 D 4.x на срок 1 год, уровень – Расширенный | 032-02774 | 1шт. | Техническая поддержка сроком на 1 год |
| 6 | Сертификат активации сервиса совместной технической поддержки ПАК ViPNet Coordinator HW1000 D 4.x на срок 1 год, уровень – Расширенный | 032-02770 | 1шт. | Техническая поддержка сроком на 1 год |

Номер сети 16591.

1. **Объём технической поддержки**

| № п/п | Параметры | Описание |
| --- | --- | --- |
| 1 | Время и способ приема сообщений | Приём обращений ведется Исполнителем с 8:00 до 17:00 часов местного времени по рабочим дням.  Приём обращений и консультирование ведется Исполнителем: по электронной почте; по телефону.  Работа над всеми Проблемами и консультирование ведется в режиме 8\*5.  При обращении Заказчик должен предоставить следующую информацию:   * номер Сертификата, по которому Исполнитель оказывает Заказчику услуги технической поддержки; наименование компании Заказчика; описание возникшей ситуации. |
| 2 | Консультирование при установке Продуктов | Консультирование Исполнителем при установке Продуктов включает себя:   * предоставление комплекта эксплуатационной документации на продукт; * рекомендации по процессу установки продукта в объеме эксплуатационной документации. |
| 3 | Консультирование при эксплуатации Продуктов | Консультирование Исполнителем при эксплуатации Продуктов включает себя:   * рекомендации по настройке продукта в объеме эксплуатационной документации; * рекомендации по устранению ошибок, возникающих в процессе эксплуатации, поиск и устранение причин, вызвавших сбой в работе; * диагностику с целью установления факта ошибки в работе программного продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях ПО. * Заказчик обязан предоставить Исполнителю информацию, достаточную для того, чтобы воспроизвести данную проблему на основании копии Продуктов, и включающую в себя подробное описание проблемы: регистрационные файлы, дампы оперативной памяти, лог-файлы, файлы настроек и пр. Полный список дополнительной информации, необходимой для воспроизведения и анализа проблемы, уточняется при обращении в Службу технической поддержки Исполнителя. |
| 4 | Обновление Продуктов | Исполнитель предоставляет обновление (программные коррекции), а также все изменения, производимые в рамках текущей версии базового программного продукта по запросу Заказчика. Дистрибутивы и формуляры на ПО предоставляются за отдельную плату. |

Техническая поддержка ПАК VIPNet предоставляет ИТ-персоналу возможность непосредственного обращения к разработчикам продукта, инженерам и ресурсам VIPNet для быстрого получения квалифицированной поддержки с целью устранения критических неполадок в системе и оперативного устранения уязвимостей.

Выпуск новых версий ПО, устранение найденных ошибок и уязвимостей проводит исключительно производитель VIPNet. В случае использования эквивалента закупаемых в рамках настоящей процедуры сертификатов технической поддержки лицензионных материалов будет невозможен доступ к базе знаний и инструментам интернет-портала VIPNet для получения технической информации и управления запросами на обслуживание, а также доступ к текущим и новым версиям ПО, на которое распространяется лицензия.

В связи с чем, руководствуясь частью 6.1. ст. 3 Закона №223-ФЗ «3) в случае использования в описании предмета закупки указания на товарный знак необходимо использовать слова "(или эквивалент)", за исключением случаев а) несовместимости товаров, на которых размещаются другие товарные знаки, и необходимости обеспечения взаимодействия таких товаров с товарами, используемыми заказчиком», в настоящем Техническом задании применение эквивалента не допускается.