

Документ электронного документооборота

УТВЕРЖДЕНО в ЕОСДО

Заместителем генерального директора по ИТ  
Максимовским А.П.

Техническое задание  
на оказание услуг

Предмет закупки:

Предоставление неисключительных прав (лицензий) на использование и  
поставка сертификатов на техническую поддержку ПО Acronis Защита Данных  
Расширенная.

Техническое задание

Москва  
2020

Документ от 12.10.2020 № М43/131-ТЗ  
Подписан простой электронной подписью

на оказание услуг

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ

РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг

Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг

РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

Подраздел 3.1 Общие требования

Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг

Подраздел 3.3 Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг

Подраздел 3.4 Требования к конфиденциальности

Подраздел 3.5 Требования к безопасности оказания услуг и безопасности результата оказанных услуг

Подраздел 3.6 Требования к составу технического предложения участника

Подраздел 3.7 Требования к техническому обучению персонала заказчика

РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг

Подраздел 4.2 Требования по приемке услуг

Подраздел 4.3 Требования по передаче заказчику технических и иных документов (оформление результатов оказанных услуг)

РАЗДЕЛ 5. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

## РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ

*Предоставление неисключительных прав (лицензий) на использование и поставка сертификатов на техническую поддержку ПО Acronis Защита Данных Расширенная или аналог.*

## РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

### Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг

№ п/п	Наименование	Единица измерения	Кол-во	Срок действия лицензии
1	Acronis Защита Данных Расширенная для физического сервера или аналог	Лицензия	51	Бессрочная
2	Сертификат на техническую поддержку Acronis Защита Данных Расширенная для физического сервера или аналог	Штука	51	12 мес
3	Acronis Защита Данных Расширенная для платформы виртуализации или аналог	Лицензия	34	Бессрочная
4	Сертификат на техническую поддержку Acronis Защита Данных Расширенная для платформы виртуализации или аналог	Штука	34	12 мес
5	Acronis Защита Данных Расширенная для рабочей станции или аналог	Лицензия	540	Бессрочная
6	Сертификат на техническую поддержку Acronis Защита Данных Расширенная для рабочей станции или аналог	Штука	540	12 мес

### Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг

*Основные требования к программному комплексу Acronis Защита Данных Расширенная (или аналог):*

***В рамках настоящего проекта требуется поставка лицензий для выполнения задач резервного копирования и и восстановления.***

***Требования к системе резервного копирования и восстановления данных для платформ виртуализации.***

*1. ПО должно соответствовать следующим системным требованиям:*

*1.1. ПО должно иметь возможность резервного копирования и восстановления виртуальных машин в двух режимах:*

- *«Безагентном», т.е., внутри виртуальной машины не устанавливается агент.*
- *«Агентном», т.е., внутри виртуальной машины устанавливается агент.*

*1.2. ПО должно поддерживать следующие версии VMware vSphere:*

- *4.1; 5.0; 5.1; 5.5; 6.0, 6.5 и 6.7.*

*1.3. ПО должно поддерживать следующие платформы виртуализации Hyper-V:*

- *Windows Server 2008 (только x64) с Hyper-V*
- *Windows Server 2008 R2 с Hyper-V*
- *Microsoft Hyper-V Server 2008/2008 R2*
- *Windows Server 2012/2012 R2 с Hyper-V*
- *Microsoft Hyper-V Server 2012/2012 R2*
- *Windows 8, 8.1 (только x64) с Hyper-V*
- *Windows 10 — выпуски Pro, Education и Enterprise с Hyper-V*
- *Windows Server 2016 с Hyper-V — все варианты установки, кроме Nano Server*
- *Microsoft Hyper-V Server 2016*

*1.4. В качестве гостевых ОС (x86 / x64) в среде виртуализации на основе Hyper-V и VMware должны поддерживаться следующие системы:*

- *Windows XP Professional с пакетом обновления 3 (SP3) (x86, x64)*
- *Windows Server 2003/2003 R2 — выпуски Standard и Enterprise (x86, x64)*
- *Windows Small Business Server 2003/2003 R2*
- *Windows Vista — все выпуски*
- *Windows Server 2008 — выпуски Standard, Enterprise, Datacenter и Web (x86, x64)*

- *Windows Small Business Server 2008*
- *Windows 7 — все выпуски*
- *Windows Server 2008 R2 — выпуски Standard, Enterprise, Datacenter, Foundation и Web*
- *Windows MultiPoint Server 2010/2011/2012*
- *Windows Small Business Server 2011 — все выпуски*
- *Windows 8/8.1 — все выпуски (x86, x64), за исключением выпусков Windows RT*
- *Windows Server 2012/2012 R2 — все выпуски*
- *Windows Storage Server 2003/2008/2008 R2/2012/2012 R2*
- *Windows 10 — выпуски Home, Pro, Education, Enterprise, и IoT Enterprise*
- *Windows Server 2016 — все варианты установки, кроме Nano Server*
- *Linux с версией ядра от 2.6.9 до 4.9 и glibc версии 2.3.4 или более поздней*
- *Российские ОС: Альт 8 СП, РОСА Кобальт, ROSA Enterprise Linux, Astra Linux CE Орёл, Astra Linux SE Смоленск, Red OS*
- *Red Hat Enterprise Linux 4.x, 5.x, 6.x, 7.0, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5*
- *Ubuntu 9.10, 10.04, 10.10, 11.04, 11.10, 12.04, 12.10, 13.04, 13.10, 14.04, 14.10, 15.04, 15.10, 16.04, 16.10, 17.04, 17.10, 18.04*
- *Fedora 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24*
- *SUSE Linux Enterprise Server 10 и 11*
- *SUSE Linux Enterprise Server 12 — поддерживается в файловых системах, за исключением Btrfs*
- *Debian 4, 5, 6, 7.0, 7.2, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7, 8.0, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 8.8, 9.0, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4*
- *CentOS 5.x, 6.x, 7, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4*
- *Oracle Linux 5.x, 6.x, 7.0, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 — Unbreakable Enterprise Kernel и Red Hat Compatible Kernel*
- *CloudLinux 6.x*
- *ClearOS 5.x, 6.x, 7, 7.1*

*1.5. ПО должно поддерживать Российские системы виртуализации в «агентном» режиме: Альт Сервер Виртуализации, ROSA Virtualization, Astra Linux ПК СВ Брест*

*1.6. ПО должно поддерживать следующие версии Red Hat Enterprise Virtualization (RHEV) в «агентном» режиме: 2.2, 3.0, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6 и 4.0*

- 1.7. ПО должно поддерживать следующие версии Citrix XenServer в «агентном» режиме: 4.1.5, 5.5, 5.6, 6.0, 6.1, 6.2 и 6.5
- 1.8. Виртуальные машины на основе ядра (KVM). Резервное копирование изнутри гостевой ОС.
- 1.9. Oracle VM Server 3.0 и 3.3. Резервное копирование изнутри гостевой ОС.
- 1.10. Oracle VM VirtualBox 4.x. Резервное копирование изнутри гостевой ОС.
- 1.11. Microsoft Virtual Server 2005. Резервное копирование изнутри гостевой ОС.
- 1.12. ПО должно поддерживать следующие платформы:
- 32-разрядные (x86)
  - 64-разрядные (x64)
- 1.13. ПО должно поддерживать следующие способы загрузки:
- BIOS
  - UEFI
- 1.14. ПО должно поддерживать следующие файловые системы:
- FAT16/32
  - NTFS
  - ReFS
  - Ext2/Ext3/Ext4
  - Linux SWAP
  - ReiserFS3/4
  - XFS
- 1.15. ПО должно поддерживать следующие носители информации:
- Жесткие диски HDD и SSD
  - Сетевые устройства хранения (SAN и NAS)
  - SAS и RAID-массивы.
  - NFS
  - Жесткие диски (DAS);
  - Сетевые устройства хранения (SAN и NAS);
  - P-ATA (IDE), S-ATA, SCSI, IEEE1394 (Firewire) и накопители USB 1.1 / 2.0 / 3.0, устройства хранения данных PCMCIA;

- *Сервер SFTP;*
- *Ленточные устройства, автоматические загрузчики и библиотеки, а также управление носителями и поддержка баркодов*

1.16. *ПО должно поддерживать следующие приложения в гостевых ОС виртуальных машин:*

- *Microsoft Exchange Server 2016,*
- *Microsoft Exchange Server 2013,*
- *Microsoft Exchange Server 2010,*
- *Microsoft Exchange Server 2007,*
- *Microsoft SQL Server 2016,*
- *Microsoft SQL Server 2014,*
- *Microsoft SQL Server 2012,*
- *Microsoft SQL Server 2008 R2,*
- *Microsoft SQL Server 2008,*
- *Microsoft SQL Server 2005,*
- *Microsoft Active Directory*
- *Oracle Database 11g, все выпуски*
- *Oracle Database 12c, все выпуски*

2. *ПО должно обеспечивать следующие основные функции и возможности:*

2.1. *ПО должно обеспечивать резервное копирование и аварийное восстановление дисков и томов со всеми хранящимися на них данными (включая приложения).*

2.2. *Сервер управления ПО должен устанавливаться на OS Windows и OS Linux.*

2.3. *В ПО должен присутствовать WEB интерфейс управления сервером.*

2.4. *ПО должно обеспечивать резервное копирование и аварийное восстановление папок и файлов.*

2.5. *ПО должно поддерживать следующие функции и возможности резервного копирования.*

2.5.1. *Создание полных, дифференциальных и инкрементных резервных копий.*

2.5.2. *Автоматическое удаление устаревших резервных копий.*

2.5.3. *Сжатие.*

2.5.4. *Исключение файлов.*

2.5.5. Автоматическое или ручное разбиение резервных копий.

2.5.6. Дедупликацию

2.6. ПО должно поддерживать следующие функции и возможности восстановления из резервных копий.

2.6.1. Восстановление при загрузке.

2.6.2. Восстановление на «голое железо».

2.6.3. Восстановление файлов, сохраняя настройки безопасности

2.6.4. Возможность изменить SID пользователя при восстановлении

2.6.5. Копирование отдельных файлов или папок из резервной копии с помощью Windows Explorer.

2.7. ПО должно поддерживать следующие функции и возможности управления резервными копиями:

2.7.1. Шаблоны схем резервного копирования.

2.7.2. Pre и Post команды.

2.7.3. Настраиваемая схема резервного копирования.

2.7.4. Защита резервной копии с помощью пароля.

2.7.5. Условия удаления резервных копий – количество копий, возраст копии.

2.7.6. Создание резервной копии вместе с загрузочными компонентами на съемный загрузочный носитель для возможности аварийного восстановления.

2.8. ПО должно ограничивать доступ к управлению резервным копированием и восстановлением данных для пользователя и групп пользователей путём авторизации.

2.9. Должны поддерживаться следующие условия запуска заданий на создание резервной копии:

2.9.1. Согласно заданному расписанию.

2.10. ПО должно позволять создавать загрузочные носители на основе Linux и WinPE.

2.11. ПО должно предоставлять возможность восстановления резервной копии диска в новую виртуальную машину любого из типов:

- VMware Workstation, vSphere
- Microsoft Hyper-V

3. ПО должно поддерживать следующие дополнительные функции.

3.1. Восстановление образов серверов на «голое» железо и на оборудование, отличное от того, с которого были сняты резервные копии, или на виртуальные машины.

- 3.2. *Миграция систем с физической на виртуальную и с виртуальной на физическую.*
- 3.3. *Защита от вирусов-шифровальщиков.*
- 3.4. *Возможность перед стартом задачи на резервирование, проверки состояния служб Microsoft VSS и устранение проблем с ними;*
- 3.5. *Поддержка резервного копирования базы данных Oracle Database на ОС Linux и ОС Windows.*
4. *ПО должно сопровождаться подпиской на техническую поддержку на период до одного года. Подписка на техническую поддержку должна предоставлять следующие возможности:*
  - 4.1. *Контакт со службой технической поддержки посредством телефона, электронной почты.*
  - 4.2. *Техническая поддержка должна быть доступна на русском языке в рабочие часы, в будни.*
  - 4.3. *Обозначение критичности проблемы при создании заявке в службе технической поддержке.*
  - 4.4. *В критичных случаях при обращении в службу технической поддержки первая реакция инженера должна последовать в течение нескольких часов.*
  - 4.5. *Подписка на техническую поддержку в период своего действия должна гарантировать бесплатные обновления продукта, в том числе переход на новую версию продукта.*
5. *ПО должно быть включено в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных.*

**Требования к системе резервного копирования и аварийного восстановления данных сервера под управлением ОС семейств Windows и Linux**

1. *ПО должно соответствовать следующим системным требованиям:*
  - 1.1. *ПО должно иметь возможность резервного копирования и аварийного восстановления данных на компьютерах, работающих под управлением следующих ОС:*
    - *Windows Server 2003 SP1/2003 R2 и более поздних версий: выпуски Standard и Enterprise (x86, x64)*
    - *Windows Small Business Server 2003/2003 R2*
    - *Windows Server 2008 — выпуски Standard, Enterprise, Datacenter и Web (x86, x64)*
    - *Windows Small Business Server 2008*
    - *Windows Server 2008 R2 — выпуски Standard, Enterprise, Datacenter, Foundation и Web*
    - *Windows MultiPoint Server 2010/2011/2012*
    - *Windows Small Business Server 2011 — все выпуски*
    - *Windows Server 2012/2012 R2 — все выпуски*

- *Windows Storage Server 2003/2008/2008 R2/2012/2012 R2/2016*
- *Windows Server 2016 — все варианты установки, кроме Nano Server*
- *Любые дистрибутивы Linux с версией ядра от 2.4.6 до 4.15 и glibc 2.3.4 или более поздней версии*

*1.2. ПО должно поддерживать следующие платформы:*

- *32-разрядные (x86)*
- *64-разрядные (x64)*

*1.3. ПО должно поддерживать следующие способы загрузки:*

- *BIOS*
- *UEFI*

*1.4. ПО должно поддерживать следующие файловые системы:*

- *FAT16/32*
- *NTFS*
- *ReFS*
- *Ext2/Ext3/Ext4*
- *ReiserFS3*
- *ReiserFS4*
- *XFS*
- *JFS*
- *Linux SWAP*

*1.5. ПО должно поддерживать следующие носители информации:*

- *Жесткие диски HDD и SSD*
- *Сетевые устройства хранения (SAN и NAS)*
- *SAS и RAID-массивы.*
- *NFS*
- *Жесткие диски (DAS);*
- *Сетевые устройства хранения (SAN и NAS);*
- *P-ATA (IDE), S-ATA, SCSI, IEEE1394 (Firewire) и накопители USB 1.1 / 2.0 / 3.0, устройства хранения данных PCMCIA;*

- *Сервер SFTP;*
- *Ленточные устройства, автоматические загрузчики и библиотеки, а также управление носителями и поддержка баркодов*

*1.6. ПО должно поддерживать следующие приложения:*

- *Microsoft Exchange Server 2016,*
- *Microsoft Exchange Server 2013,*
- *Microsoft Exchange Server 2010,*
- *Microsoft Exchange Server 2007,*
- *Microsoft SQL Server 2016,*
- *Microsoft SQL Server 2014,*
- *Microsoft SQL Server 2012,*
- *Microsoft SQL Server 2008 R2,*
- *Microsoft SQL Server 2008,*
- *Microsoft SQL Server 2005,*
- *Microsoft Active Directory*
- *Oracle Database 11g, все выпуски*
- *Oracle Database 12c, все выпуски*

*2. ПО должно обеспечивать следующие основные функции и возможности:*

*2.1. ПО должно обеспечивать резервное копирование и аварийное восстановление дисков и томов со всеми хранящимися на них данными (включая приложения).*

*2.2. Сервер управления ПО должен устанавливаться на OS Windows Server и OS Linux.*

*2.3. В ПО должен присутствовать WEB интерфейс управления сервером.*

*2.4. ПО должно обеспечивать резервное копирование и аварийное восстановление папок и файлов.*

*2.5. ПО должно поддерживать следующие функции и возможности резервного копирования.*

*2.5.1. Создание полных, дифференциальных и инкрементных резервных копий.*

*2.5.2. Автоматическое удаление устаревших резервных копий.*

*2.5.3. Сжатие.*

*2.5.4. Исключение файлов.*

*2.5.5. Автоматическое или ручное разбиение резервных копий.*

*2.5.6. Дедупликацию*

*2.6. ПО должно поддерживать следующие функции и возможности восстановления из резервных копий.*

*2.6.1. Восстановление при загрузке.*

*2.6.2. Восстановление на «голое железо».*

*2.6.3. Восстановление файлов, сохраняя настройки безопасности*

*2.6.4. Возможность изменить SID пользователя при восстановлении*

*2.6.5. Копирование отдельных файлов или папок из резервной копии с помощью Windows Explorer.*

*2.7. ПО должно поддерживать следующие функции и возможности управления резервными копиями:*

*2.7.1. Шаблоны схем резервного копирования.*

*2.7.2. Pre и Post команды.*

*2.7.3. Настраиваемая схема резервного копирования.*

*2.7.4. Защита резервной копии с помощью пароля.*

*2.7.5. Условия удаления резервных копий – количество копий, возраст копии.*

*2.7.6. Создание резервной копии вместе с загрузочными компонентами на съемный загрузочный носитель для возможности аварийного восстановления.*

*2.8. ПО должно ограничивать доступ к управлению резервным копированием и восстановлением данных для пользователя и групп пользователей путём авторизации.*

*2.9. Должны поддерживаться следующие условия запуска заданий на создание резервной копии:*

*2.9.1. Согласно заданному расписанию.*

*2.10. ПО должно позволять создавать загрузочные носители на основе Linux и WinPE.*

*3. ПО должно поддерживать следующие дополнительные функции.*

*3.1. Восстановление образов серверов на «голое» железо и на оборудование, отличное от того, с которого были сняты резервные копии, или на виртуальные машины.*

*3.2. Защита от вирусов-шифровальщиков.*

*3.3. Возможность перед стартом задачи на резервирование, проверки состояния служб Microsoft VSS и устранение проблем с ними;*

*3.4. Поддержка резервного копирования базы данных Oracle Database на ОС Linux и ОС Windows.*

4. ПО должно сопровождаться подпиской на техническую поддержку на период до одного года. Подписка на техническую поддержку должна предоставлять следующие возможности:
- 4.1. Контакт со службой технической поддержки посредством телефона, электронной почты.
  - 4.2. Техническая поддержка должна быть доступна на русском языке в рабочие часы, в будни.
  - 4.3. Обозначение критичности проблемы при создании заявке в службе технической поддержке.
  - 4.4. В критичных случаях при обращении в службу технической поддержки первая реакция инженера должна последовать в течение нескольких часов.
  - 4.5. Подписка на техническую поддержку в период своего действия должна гарантировать бесплатные обновления продукта, в том числе переход на новую версию продукта.
5. ПО должно быть включено в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

**Требования к системе резервного копирования и аварийного восстановления данных рабочей станции под управлением ОС семейства Windows.**

1. ПО должно соответствовать следующим системным требованиям:
- 1.1. ПО должно иметь возможность резервного копирования и аварийного восстановления данных на компьютерах, работающих под управлением следующих ОС:
    - Windows 10,
    - Windows 8/8.1,
    - Windows 7
    - Windows Vista
    - Windows XP Professional с пакетом обновления 3 (SP3) и более поздних версий
  - 1.2. ПО должно поддерживать следующие платформы:
    - 32-разрядные (x86)
    - 64-разрядные (x64)
  - 1.3. ПО должно поддерживать следующие способы загрузки:
    - BIOS
    - UEFI
  - 1.4. ПО должно поддерживать следующие файловые системы:
    - FAT16/32
    - NTFS

- *ReFS*

*1.5. ПО должно поддерживать следующие носители информации:*

- *Жесткие диски HDD и SSD*
- *Сетевые устройства хранения (SAN и NAS)*
- *RAID-массивы.*
- *Сетевые устройства хранения (SAN и NAS);*
- *P-ATA (IDE), S-ATA, SCSI, IEEE1394 (Firewire) и накопители USB 1.1 / 2.0 / 3.0, устройства хранения данных PCMCIA;*
- *Сервер SFTP;*
- *Ленточные устройства, автоматические загрузчики и библиотеки, а также управление носителями и поддержка баркодов*

*2. ПО должно обеспечивать следующие основные функции и возможности:*

*2.1. ПО должно обеспечивать резервное копирование и аварийное восстановление дисков и томов со всеми хранящимися на них данными (включая приложения).*

*2.2. Сервер управления ПО должен устанавливаться на OS Windows.*

*2.3. В ПО должен присутствовать WEB интерфейс управления сервером.*

*2.4. ПО должно обеспечивать резервное копирование и аварийное восстановление папок и файлов.*

*2.5. ПО должно поддерживать следующие функции и возможности резервного копирования.*

*2.5.1. Создание полных, дифференциальных и инкрементных резервных копий.*

*2.5.2. Слияние инкрементных и дифференциальных резервных копий.*

*2.5.3. Автоматическое удаление устаревших резервных копий.*

*2.5.4. Сжатие.*

*2.5.5. Исключение файлов.*

*2.5.6. Автоматическое или ручное разбиение резервных копий.*

*2.5.7. Дедупликацию*

*2.6. ПО должно поддерживать следующие функции и возможности восстановления из резервных копий.*

*2.6.1. Восстановление при загрузке.*

*2.6.2. Восстановление на «голое железо».*

*2.6.3. Восстановление файлов, сохраняя настройки безопасности*

- 2.6.4. *Возможность изменить SID пользователя при восстановлении*
- 2.6.5. *Копирование отдельных файлов или папок из резервной копии с помощью Windows Explorer.*
- 2.7. *ПО должно поддерживать следующие функции и возможности управления резервными копиями:*
  - 2.7.1. *Шаблоны схем резервного копирования.*
  - 2.7.2. *Pre и Post команды.*
  - 2.7.3. *Настраиваемая схема резервного копирования.*
  - 2.7.4. *Защита резервной копии с помощью пароля.*
  - 2.7.5. *Условия удаления резервных копий – количество копий, возраст копии.*
  - 2.7.6. *Создание резервной копии вместе с загрузочными компонентами на съемный загрузочный носитель для возможности аварийного восстановления.*
- 2.8. *ПО должно ограничивать доступ к управлению резервным копированием и восстановлением данных для пользователя и групп пользователей путём авторизации.*
- 2.9. *Должны поддерживаться следующие условия запуска заданий на создание резервной копии:*
  - 2.9.1. *Согласно заданному расписанию.*
- 2.10. *ПО должно позволять создавать загрузочные носители на основе Linux и WinPE.*
- 3. *ПО должно поддерживать следующие дополнительные функции.*
  - 3.1. *Восстановление образов серверов на «голое» железо и на оборудование, отличное от того, с которого были сняты резервные копии.*
  - 3.2. *Защита от вирусов-шифровальщиков.*
  - 3.3. *Возможность перед стартом задачи на резервирование, проверки состояния служб Microsoft VSS и устранение проблем с ними;*
- 4. *ПО должно сопровождаться подпиской на техническую поддержку на период до одного года. Подписка на техническую поддержку должна предоставлять следующие возможности:*
  - 4.1. *Контакт со службой технической поддержки посредством телефона, электронной почты.*
  - 4.2. *Техническая поддержка должна быть доступна на русском языке в рабочие часы, в будни.*
  - 4.3. *Обозначение критичности проблемы при создании заявке в службе технической поддержке.*
  - 4.4. *В критичных случаях при обращении в службу технической поддержки первая реакция инженера должна последовать в течение нескольких часов.*

4.5. Подписка на техническую поддержку в период своего действия должна гарантировать бесплатные обновления продукта, в том числе переход на новую версию продукта.

5. ПО должно быть включено в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

### **Требования к технической поддержке и подписки на обновления системы резервного копирования**

Техническая поддержка должна включать в себя возможность обновления на новые версии ПО той же редакции;

## **РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ**

### **Подраздел 3.1 Общие требования**

При оказании услуг, указанных в настоящем техническом задании, необходимо руководствоваться требованиями законодательства Российской Федерации.

Объем услуг должен соответствовать Разделу 2.

Место поставки: 115088, г. Москва, ул. Шарикоподшипниковская, д. 4, корп. 1А, каб. 2009

### **Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг**

При обнаружении Заказчиком существенной ошибки, серьезно влияющей на Использование Программного обеспечения, и уведомлении компании разработчика об ошибке компания разработчик должна приложить все разумные усилия, чтобы исправить ту часть Программного обеспечения, которая демонстрирует наличие существенной ошибки либо заменить Программное обеспечение.

### **Подраздел 3.3 Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг**

Не предъявляются

### **Подраздел 3.4 Требования к конфиденциальности**

Не предъявляются

### **Подраздел 3.5 Требования к безопасности оказания услуг и безопасности результата оказанных услуг**

Не предъявляются

### **Подраздел 3.6 Требования к составу технического предложения участника**

Не предъявляются.

### **Подраздел 3.7 Требования к техническому обучению персонала заказчика**

Исполнитель, в течении 90 календарных дней (с момента подписания акта сдачи-приемки прав пользования ПО, должен обеспечить обучение десяти специалистов Заказчика по курсу администрирования Acronis Защита Данных Расширенная силами авторизованного учебного центра с возможностью дистанционного обучения, с выдачей сертификата о прохождении курса.

## **РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ**

### **Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг**

Предоставление неисключительных прав (лицензий) на ПО, в соответствии с Подразделом 2.1. в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней с даты подписания договора.

Оказание услуг по технической поддержке и обновлению лицензионного программного обеспечения в течение 12 месяцев с даты поставки сертификатов на техническую поддержку..

#### Подраздел 4.2 Требования по приемке услуг

Исполнитель предоставляет Заказчику электронные сертификаты на электронные адреса [it77@aogspi.ru](mailto:it77@aogspi.ru); [AVAgapov@aogspi.ru](mailto:AVAgapov@aogspi.ru).

#### Подраздел 4.3 Требования по передаче Заказчику технических и иных документов (оформление результатов оказанных услуг)

Факт получения прав подтверждается подписанием Акта приемки-передачи прав на использование ПО. Лицензиат в срок не позднее 15 (Пятнадцати) рабочих дней с момента подписания договора направляет Пользователю 2 (Два) экземпляра подписанных со своей стороны Акта приема-передачи прав на использование ПО, а также направляет копии Актов Пользователю по электронной почте.

Ежеквартально по факту оказания Услуг Исполнитель представляет Заказчику акт сдачи-приемки оказанных услуг в двух экземплярах, подписанный со стороны Исполнителя.

В течение 5 (пяти) рабочих дней после получения Заказчиком акта сдачи-приемки оказанных услуг Заказчик обязан подписать его и направить один экземпляр Исполнителю либо направить Исполнителю в письменном виде обоснованный (мотивированный) отказ от подписания акта сдачи-приемки оказанных услуг.

Для сверки взаимных текущих расчетов Лицензиат предоставляет Заказчику по запросу Акт сверки взаимных расчетов в двух экземплярах. Заказчик обязан подписать и вернуть Акт сверки взаиморасчетов в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения. При возникновении дополнительной сверки Заказчик со своей стороны может так же оформить и направить Акт сверки взаиморасчетов в адрес Лицензиата. Лицензиат в таком случае обязан подписать Акт сверки взаимных расчетов в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения.

### РАЗДЕЛ 5. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

№ п/п	Сокращение	Расшифровка сокращения
1	ПО	Программное обеспечение
2	ВМ	Виртуальная машина
3	ОС	Операционная система
4	СХД	Система хранения данных

Техническое задание РАЗРАБОТАНО  
Главным специалистом  
Карпицким В.Ю.  
«01» октября 2020 г.

ПОДПИСАНО в ЕОСДО  
Начальником отдела № 0043  
Агаповым А.В.