Приложение №3

**Техническое задание на техническую поддержку оборудования CISCO**

**Состав услуг:**

* Круглосуточный доступ к автоматизированной службе технической поддержки пользователей, c использованием web-системы обработки обращений пользователей, позволяющей назначать приоритеты запросам в зависимости от их важности и осуществлять контроль за своевременной отработкой и эскалацию критических обращений в случае необходимости, со временем реакции на запрос в соответствии с действующим Регламентом.
* Устранение неисправностей - консультации по локализации и устранению возникших неисправностей.
* Расширение и модернизация - консультационная помощь в решении технических вопросов, связанных с внедрением и настройкой дополнительных аппаратно-программных элементов ИТ-инфраструктуры
* Профилактические работы и обновление программного обеспечения (прошивки, версии IOS, патчи и пр.) в соответствии с рекомендациями производителя, по запросу Заказчика.
* Взаимодействие с производителем при возникновении сбоев, требующих привлечения технических служб разработчика.
* Изменение функциональных настроек компонентов подсистем в соответствии с требованиями Заказчика
* Управление лицензиями и сервисными контрактами
* Горячая замена оборудования в режиме следующий рабочий день, при нахождении оборудования в Москве и Московской области в пределах 15 км. от МКАД. В случае нахождения оборудования вне этих приделов + время экспресс-доставки транспортной компанией.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Артикул/Наименование  оборудования | **Кол-во** | **Место расположения** | **Режим поддержки** |
| **Сетевая инфраструктура** | | | |
| ASA5516-FPWR-K8 | **2** | Москва | 8х5 |
| C9500-48Y4C-A | **2** | Москва | 8х5 |
| N9K-C92160YC-X | **4** | Москва | 8х5 |
| ISR4331/K9 | **3** | Москва | 8х5 |
| ASA 5520 | **2** | Москва | 8\*5 |
| **Инфраструктура Сетевой Безопасности** | | | |
| FPR2110-NGFW-K9 | **2** | Москва | 8\*5 |