**Техническая спецификация**

**«Услуги технической поддержки»**

**Описание требуемых характеристик, параметров и иных исходных данных**

1. **Общие требования:**

В рамках оказания Заказчику услуг технической поддержки (обслуживания) оборудования Hewlett Packard Enterprise (далее – HPE), Поставщик обязуется обеспечить комплексное обслуживание аппаратного, микропрограммного и программного обеспечения для обеспечения непрерывности функционирования ИТ-инфраструктуры Заказчика. Список оборудования HPE, предоставляемое для технической поддержки (обслуживания) приведен в Таблице № 1 приложенной к настоящей технической спецификации. Услуги технической поддержки оказываются с даты заключения Договора в течение 12 месяцев.

1. **Требования к обслуживанию**

**TechCare Critical**

Обеспечение бесперебойного функционирования оборудования в режиме 24/7.

Круглосуточное реагирование в течение 15 минут на инциденты 1 уровня критичности.

Обязательство круглосуточного ремонта аппаратного обеспечения в течение 6 часов

1. **Дистанционная поддержка и диагностика проблем**

Услуги технической поддержки для оборудования должны включать удаленную диагностику и поддержку, обеспечение консультационной поддержки техническим специалистам Заказчика посредством электронной почты и по телефону, а также ремонт на месте установки, если это необходимо для устранения проблемы. В течение 4 (четырёх) часов после подачи заявки Заказчик должен быть уведомлен о регистрации обращения посредством электронной почты. Кейс должен быть открыт в течение 24 рабочих часов после подачи заявки. Выбор окончательного способа решения всех проблем осуществляется по согласованию с Заказчиком или его представителем.

1. **Поддержка оборудования**

Поставщик должен выполнить необходимое обслуживание оборудования и программного обеспечения по месту эксплуатации для восстановления его рабочего состояния.

1. **Запасные части и материалы**

Стоимость запчастей и материалов, необходимых для обслуживания включена в стоимость технической поддержки. Предоставляемые запасные части оборудования, подлежащего технической поддержке от производителя оборудования, должны являться новыми, не снятые с производства, а также по своим эксплуатационным характеристикам должны быть от компании производителя оборудования. Замененные модули становятся собственностью Заказчика. Предоставляемые запасные части оборудования, снятого с технической поддержки от производителя оборудования, должны являться новыми. Поставщик должен вносить техническое усовершенствование по согласованию с Заказчиком для обеспечения бесперебойной работы оборудования и совместимости с запасными частями, поставляемыми Поставщиком. По согласованию с Заказчиком, Поставщик должен установить обновления модификаторов программных кодов, которые требуются для восстановления рабочего состояния или обеспечения совместимости оборудования. Установка запасных частей и материалов производится в присутствии системных администраторов или назначенных сотрудников Заказчика.

1. **По оборудованию, снятому с технической поддержки**

Замена запчастей и материалов, необходимых для поддержания оборудования в рабочем состоянии, производится в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента регистрации обращения в службу поддержки. По согласованию с Заказчиком сроки восстановления оборудования могут быть изменены.

1. **Поддержка программного обеспечения**

Предоставление поддержки для решения явно проявляющихся проблем с программным обеспечением, которые Заказчик может воспроизвести. Поставщик оказывает поддержку в идентификации проблемы, которые трудно поддаются воспроизведению. Заказчику будет предоставлена помощь в решении проблем и выборе правильных параметров конфигурации.

1. **Обновления программных продуктов и документации**

В рамках данного обслуживания Поставщик должен предоставить доступ к электронным и Web средствам и услугам, относящимся к оборудованию. Заказчику должны быть предоставлены права на бесплатные услуги, которые доступны для всех пользователей, зарегистрированных для получения технической поддержки программного обеспечения. Кроме того, Заказчику должны быть предоставлены следующие дополнительные возможности: Web-поиск документов по технической поддержке для облегчения решения проблемы, проверка наличия технической поддержки оборудования на сайте производителя, загрузка модификаторов программных кодов, обращение за поддержкой и проверка статуса запроса, получение паролей, необходимых для использования служебных диагностических средств. Если для установки или запуска последней версии ПО потребуется код доступа или лицензионный пароль, такие код или пароль либо инструкции по их получению должны быть также предоставлены Заказчику. По согласованию с Заказчиком Поставщик должен предоставить новые версии программного обеспечения и микрокодов для серверов, дисковых массивов и коммутаторов (при их наличии).

1. **Консультация специалистов**

По требованию Заказчика должны быть предоставлены консультационные услуги Поставщиком. Области оказания услуг должны быть как техническими, так и связанными с вопросами эксплуатации.

1. **Отчетный период**

Ежеквартально. Все заявки, поданные за квартал в службу поддержки Поставщика, должны быть исполнены и иметь статус закрыты. Таблица №1 Оборудование, подлежащее технической поддержке

11. Потенциальный поставщик должен иметь Службу Service Desk по принятию и обработке заявок Заказчика о проблемах технического характера. Служба Service Desk должна иметь следующий обязательный функционал:

1. Единый номер дозвона в службу технической поддержки с наличием очереди ожидания свободного оператора (в случае, если все операторы заняты) и голосовым информированием абонента о его позиции в очереди ожидания;

2. Обращение посредством чат бота в службе мгновенных сообщений (мессенджеры);

3. Обращение посредствам Электронной службы Service Desk;

4. Обращение через корпоративный e-mail адрес Потенциального поставщика. На этапе рассмотрения конкурсных заявок Заказчик проверяет наличие данного функционала в Службе Service Desk созданием тестовых заявок.

Для этого Потенциальный поставщик должен предоставить в составе конкурсной заявки следующую информацию:

1. Указать номер дозвона для совершения тестового звонка;

2. Указать ссылку на аккаунт бота предлагаемой службы мгновенных сообщений (мессенджер) для совершения тестовой заявки;

3. Указать реквизиты временного веб-доступа к Службе Service Desk, включающие: веб адрес системы, логин и пароль для доступа к системе и оформления тестовой заявки;

4. Указать корпоративный e-mail адрес.

12 Требования к потенциальному поставщику услуг:

12.1. Предоставление подтверждения от производителя оборудования или представительства на территории Республики Казахстан производителя оборудования – компании Hewlett Packard Enterprise о наличии доступа к лицензионным ключам (для доступа к обновлениям микропрограммных продуктов и для снижения рисков простоя оборудования, стандартная процедура технической поддержки) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней после заключения договора.

12.2. Предоставление подтверждения от производителя оборудования или представительства на территории Республики Казахстан производителя оборудования – компании Hewlett Packard Enterprise о размещении заказа на продление услуг технической поддержки в срок не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня вступления в силу Договора.

16.3. В течение 5 рабочих дней после заключения Договора Поставщик предоставляет Заказчику информацию о службе технической поддержки от производителей серверного и сетевого оборудования (с указанием наименования, адреса местоположения, телефона, e-mail).

16.4. Список обслуживаемого серверного и сетевого оборудования указаны в Таблице 1 к настоящей технической спецификации.

16.5. Поставщик для оказания услуг по технической поддержке оборудования Заказчика должен иметь подтверждения квалификации следующих специалистов:

* не менее 1-го сертифицированного технического специалиста, имеющий квалификацию «3PAR Secure Service Training». Квалификация должна иметь возможность проверки соответствия и подлинности по учетным данным на соответствующем официальном интернет ресурсе и/или по официальному запросу, с предоставлением в составе конкурсной заявки копий действующих сертификатов (с нотариально заверенным переводом в случае текста на иностранном языке), ссылки на интернет ресурс и верификационного кода (при наличии). Совмещение трудовых ресурсов допускается.
  + не менее 1-го сертифицированного технического специалиста, имеющий квалификацию «HP c-Class BladeSystem c7000 Fundamentals for Storage Technical Support Engineers (Recorded)». Квалификация должна иметь возможность проверки соответствия и подлинности по учетным данным на соответствующем официальном интернет ресурсе и/или по официальному запросу, с предоставлением в составе конкурсной заявки копий действующих сертификатов (с нотариально заверенным переводом в случае текста на иностранном языке), ссылки на интернет ресурс и верификационного кода (при наличии). Совмещение трудовых ресурсов допускается.
  + не менее 1-го сертифицированного технического специалиста, имеющий квалификацию «HPE Master Accredited Solutions Expert Advanced Server Solutions Architect V3». Квалификация должна иметь возможность проверки соответствия и подлинности по учетным данным на соответствующем официальном интернет ресурсе и/или по официальному запросу, с предоставлением в составе конкурсной заявки копий действующих сертификатов (с нотариально заверенным переводом в случае текста на иностранном языке), ссылки на интернет ресурс и верификационного кода (при наличии). Совмещение трудовых ресурсов допускается.
  + не менее 1-го сертифицированного технического специалиста, имеющий квалификацию «HPE Master Accredited Solutions Expert Storage Solutions Architect V3». Квалификация должна иметь возможность проверки соответствия и подлинности по учетным данным на соответствующем официальном интернет ресурсе и/или по официальному запросу, с предоставлением в составе конкурсной заявки копий действующих сертификатов (с нотариально заверенным переводом в случае текста на иностранном языке), ссылки на интернет ресурс и верификационного кода (при наличии). Совмещение трудовых ресурсов допускается.
  + не менее 1-го сертифицированного технического специалиста, имеющий квалификацию «Introduction to SANs». Квалификация должна иметь возможность проверки соответствия и подлинности по учетным данным на соответствующем официальном интернет ресурсе и/или по официальному запросу, с предоставлением в составе конкурсной заявки копий действующих сертификатов (с нотариально заверенным переводом в случае текста на иностранном языке), ссылки на интернет ресурс и верификационного кода (при наличии). Совмещение трудовых ресурсов допускается.

**Перечень оборудования**

Таблица.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Парт номер | Описание | Серийный номер |
| 1 | 507019-B21 | HP BLc7000 CTO 3 IN LCD ROHS Encl | CZ3130NH05 |
| 2 | BS580B | HP SB3000c Tape Blade ROHS2 Kit | CZ24200NYX |
| 3 | 813198-B21 | HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade | CZJ41003R0 |
| 4 | 813198-B21 | HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade | CZ27170488 |
| 5 | BL542A | HP MSL2024 1 LTO-5 3000 FC Tape Lbry | DEC51607MM |
| 6 | BL542A | HP MSL2024 1 LTO-5 3000 FC Tape Lbry | DEC14607MZ |
| 7 | 641016-B21 | ProLiant BL460c Gen8 | CZJ336015F |
| 8 | 641016-B21 | Drive 1x8 | CZ214709TQ |
| 9 | P9U41AAE | VMware vCenter Server Standard for vSphere (per Instance) 3yr E-LTU |  |
| 10 | QK740A | HP P6300 EVA FC SFF Combo Field Kit | SGR1300404 |