

Приложение № 1 извещению о проведении закупки

Техническое задание на оказание услуг оказание услуг по передаче сертификата на предоставление технической поддержки программного обеспечения системы хранения данных «RAIDIX 5»

Наименование услуги	Код по ОКПД2	Единицы измерения	Количество
Оказание услуг по передаче сертификата на предоставление расширенной технической поддержки программного обеспечения системы хранения данных «RAIDIX» сроком на 12 месяцев *	62.02.30.000	шт.	1

**Приобретение эквивалента невозможно, так как закупка осуществляется в целях приобретения технической поддержки для существующего у Заказчика программного обеспечения системы хранения данных «RAIDIX 5» (правообладатель: ООО «Рэйдикс»).*
Реестровый номер в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных № 9477 от 04.03.2021.

1. Общие положения:

Оказание услуги осуществляется путем передачи оформленного документально права на техническую поддержку программного обеспечения системы хранения данных «RAIDIX 5» (далее – Сертификат) по адресу: 454091, Российская Федерация, обл. Челябинская, г Челябинск, пл. Революции, д. 2.

Сертификат предоставляет право на получение полного комплекса услуг технической поддержки производителя программного обеспечения.

2. Срок действия:

Период действия технической поддержки программного обеспечения системы хранения данных «RAIDIX 5» (в соответствии с перечнем оборудования, указанным в пункте 7 технического задания) составляет 12 месяцев с момента оформления Сертификата. Начало действия сертификата с даты его передачи Исполнителем Заказчику.

3. Условия предоставления технической поддержки:

3.1. Сертификат сервисной поддержки производителя оборудования дает право на получение услуг в отношении программного обеспечения системы хранения данных «RAIDIX 5», установленного на Сервере «Аквариус T52 D424FW R54» (далее – ПАК СХД) Заказчика, производителем которого является ООО «ПК Аквариус»:

3.1.1. оказание консультаций по установке, настройке, обновлению и переустановке программного обеспечения «RAIDIX 5»;

3.1.2. предоставление дистрибутивов программного обеспечения «RAIDIX 5»;

3.1.3. предоставление обновлений с сайта производителя программного обеспечения по мере выхода новых версий (в соответствии с лицензионным соглашением с производителем программного обеспечения);

3.1.4. консультации по работе и настройке СХД.

4. Порядок обращения в службу технической поддержки:

4.1. Заявки в Службу технической поддержки «Рэйдикс» принимаются только от Исполнителя в период действия Технической поддержки и обрабатываются в соответствии с приобретенным уровнем поддержки и установленным уровнем критичности.

4.2. Обращение в Службу технической поддержки «Рэйдикс» Заказчиком не допускается.

4.3. При необходимости или по требованию Заказчика допускается удалённое подключение специалистов технической поддержки путём программного обеспечения для удалённого доступа, техподдержки и администрирования устройств или выезд на место нахождения оборудования Заказчика.

4.4. При обращении в Службу технической поддержки «Рэйдикс» Исполнитель обязан провести первичный анализ сложившейся ситуации со своей стороны и предоставить результаты анализа в Службу технической поддержки «Рэйдикс».

4.5. Первичный анализ должен включать:

4.5.1. Результаты проверки аппаратной части ПАК СХД на предмет соответствия валидированной и поддерживаемой конфигурации, наличия аппаратных ошибок, актуальности микропрограммного обеспечения компонентов ПАК СХД, корректности подключения в окружение Заказчика, правильности настроек интерфейсов всех продуктов, входящих в состав ПАК СХД, согласно их требованиям, соответствия условий эксплуатации нормативам, прописанным в документации к продуктам, входящим в ПАК СХД.

4.5.2. Необходимый комплект собранных диагностических данных в соответствии со спецификой проблемы. В комплект диагностических данных должны входить:

4.5.2.1. системные журналы ПАК СХД;

4.5.2.2. системные журналы с клиентской операционной системой;

4.5.2.3. статистическая информация по производительности (собранная с клиентского приложения или с ПАК СХД).

4.6. Результаты проверки корректности конфигурации ПАК СХД в соответствии с целевой конфигурацией.

4.7. Результаты проверки подключаемых внешних систем на поддерживаемые версии операционных систем, корректности работы ПАК СХД. А также проверку корректности подключения внешних систем к ПАК СХД согласно документации производителей.

4.8. Диагностику Программного продукта, проверку корректности текущей конфигурации.

5. Время оказания технической поддержки

Рабочие дни: с 08:00 до 20:00 (московское время).

Выходные и праздничные дни: с 10:00 до 19:00 (московское время).

6. Гарантированное время реакции на обращение:

№ п/п	Приоритет	Описание проблемы	Гарантированное время реакции, не более чем:
1	Приоритет 1	Потеря работоспособности Программного продукта, приводящая к остановке всего технологического или бизнес-процесса Заказчика.	до 2 часов
2	Приоритет 2	Потеря работоспособности Программного продукта, что не приводит к остановке всего технологического или бизнес-процесса Заказчика, но при этом создается критическая ситуация, при которой потеря полной работоспособности всего технологического или бизнес-процесса Заказчика или Программного продукта может произойти в любой момент.	до 12 часов
3	Приоритет 3	Неполадка Программного продукта является незначительной, и она не оказывает воздействия на работоспособность СХД и не ставит под угрозу остановку всего технологического или бизнес-процесса	до 24 часов (следующий рабочий день)

		Заказчика. Требуется информация или консультации по возможностям или внесение конфигурационных изменений в Программный продукт.	
4	Приоритет 4	Обращение на запрос информации по работе Программного продукта, не связанный с неполадками СХД или Программного продукта.	до 48 часов

7. Перечень Оборудования:

№	Наименование оборудования	Серийный номер
1	Сервер «Аквариус» T52 D424FW R54 (2 узла / 2x2x4215R / 2x64GB / 12SSD_7680 / 2x10G_RJ-45 / 2SAS12Gb_2SFF8644 / 4U24LFF /Rail /RAIDIX)	2220929116701-0001