

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Документация по проведению открытого запроса предложений в электронной форме на право заключения договора на оказание услуг по технической поддержке аппаратного и программного обеспечения IBM

Том 2 «Техническая часть»

Документация по проведению открытого запроса предложений в электронной форме на право заключения договора на оказание услуг по технической поддержке аппаратного и программного обеспечения IBM.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**1. Наименование, характеристики и количество поставляемого товаров, наименование, характеристики и объем выполняемых работ, оказываемых услуг:**

1.1. Исполнитель за свой счет и своими силами предоставляет услуги по технической поддержке аппаратного и программного обеспечения оборудования IBM Заказчика, перечисленного ниже:

№	Серийный номер	Наименование оборудования	Тип
1.	99ZV252	IBM BladeCenter E Chassis	8677
2.	99ET996	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
3.	99ET708	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
4.	99V0486	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
5.	99Y8775	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
6.	99Y8774	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
7.	99ET707	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
8.	99V0503	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
9.	99V0493	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
10.	99T9666	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
11.	99G2300	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
12.	99V0481	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
13.	99Y8776	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
14.	99Y8773	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
15.	99E6141	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
16.	99ZG842	IBM BladeCenter E Chassis	8677
17.	KQCTXC0	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
18.	99V0492	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
19.	99G2290	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
20.	99E1652	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
21.	99G2305	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
22.	99ET901	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
23.	99V0494	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
24.	99E1324	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
25.	99E1645	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
26.	99V0488	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
27.	99V0480	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
28.	99E1653	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853

Документация по проведению открытого запроса предложений в электронной форме на право заключения договора на оказание услуг по технической поддержке аппаратного и программного обеспечения IBM.

№	Серийный номер	Наименование оборудования	Тип
29.	99V0500	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
30.	99E2176	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
31.	99ZP888	IBM BladeCenter E Chassis	8677
32.	99ET711	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
33.	99V0495	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
34.	99V0478	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
35.	99T9643	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
36.	99ZV238	IBM BladeCenter E Chassis	8677
37.	99V0491	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
38.	99V0485	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
39.	99V0483	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
40.	99V0489	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
41.	99V0502	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
42.	99V0490	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
43.	99V0487	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
44.	99V0499	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
45.	99V0497	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
46.	99V0482	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
47.	99V0498	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
48.	99T9831	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
49.	99V0496	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
50.	99T9635	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
51.	99ACX47	IBM BladeCenter E Chassis	8677
52.	99V0484	IBM BladeCenter HS21 Blade Server	8853
53.	99B1965	IBM System x3950	8878
54.	99A3664	IBM System x3950	8878
55.	KDKLCHA	IBM System x3650	7979
56.	KDKLCGW	IBM System x3650	7979
57.	KDKLCGY	IBM System x3650	7979
58.	KDKLCGX	IBM System x3650	7979
59.	KDKLDYV	IBM System x3650	7979
60.	131076G	IBM TotalStorage DS4800 Midrange Disk System	1815-84A
61.	132003F	IBM TotalStorage DS4800 Midrange Disk System	1815
62.	133646D	IBM System Storage DS4700 Express Models	1814-7VH

1.2. Виды услуг:

Документация по проведению открытого запроса предложений в электронной форме на право заключения договора на оказание услуг по технической поддержке аппаратного и программного обеспечения IBM.

1.2.1. Программа предоставления услуг по технической поддержке аппаратного и программного обеспечения IBM включает в себя следующие виды услуг:

- Технические консультации по вопросам функционирования программно-аппаратных средств IBM.
- Информационные услуги (предоставление консультаций по версиям АИХ, патчей и обновлениям для программного и аппаратного обеспечения);
- Выезд специалистов на место эксплуатации аппаратно-программного комплекса (АПК).
- Ремонт оборудования, Доставка/Замена запчастей.
- Ежемесячные отчёты.
- Квартальные профилактики оборудования.

1.3. Описание услуг:

1.3.1. **Технические консультации** оказываются по следующим вопросам:

- функциональные возможности и линейка оборудования и программных продуктов IBM;
- консультации по установке обновлений (upgrade), версий (update) и исправлений (patches) аппаратных и программных продуктов;
- способы решения технических проблем, возникающих в ходе работы с оборудованием и ПО IBM;
- экспертиза аппаратных и программных средств Заказчика и выработка рекомендаций по оптимизации настроек АПК.

1.3.2. **Информационные услуги** оказываются по следующим направлениям:

- Предоставление консультаций по обновленным версиям операционных систем для серверов и/или систем хранения, находящихся на технической поддержке, по мере их выпуска фирмой-производителем.
- Предоставление консультаций по патчам, исправлениям и обновлениям для программного и аппаратного обеспечения по мере их выпуска фирмой-производителем.

1.3.3. Выезд специалистов на место эксплуатации АПК

В стоимость услуг по технической поддержке и обслуживанию должны быть включены затраты на выезд специалиста Технической Поддержки на место эксплуатации и устранение неисправностей.

1.3.4. Ремонт оборудования, Доставка/Замена запчастей

В стоимость услуг по технической поддержке и обслуживанию должна быть включена стоимость необходимых для ремонта запасных частей, их доставки на место эксплуатации АПК и проведения работ по ремонту/замене.

1.3.5. Ежемесячные отчёты

В стоимость услуг по технической поддержке и обслуживанию должны быть включены затраты на ежемесячные отчёты, содержащие количество заведённых заявок и решения по их выполнению.

1.3.6. Квартальные профилактики оборудования.

В стоимость услуг по технической поддержке и обслуживанию должны быть

включены затраты на ежеквартальные профилактики оборудования, в рамках которых должно проводиться.

1. Проверка внешнего состояние оборудования на предмет повреждений, оголенных проводов и других дефектов.
2. Осмотр задней панели монтажной стойки на предмет правильности коммутации проводов (свободно ли выдвигается оборудование из стойки, не отключаются ли при этом штекеры и др).
3. Проверка внутреннего состояние оборудования:
 - очистка сервера от пыли;
 - осмотр проводов и шлейфов;
 - проверка надежности закрепления плат расширения и других внутренних устройств;
 - проверка комплектности оборудования.
4. Мониторинг системы с помощью специальных утилит Insight Manager или Smart Start. Регистрация всех неисправностей в акте о проведенных профилактических работ. Устранение возникших неполадок.
5. Подписание акта о проведенных профилактических работ.
6. Составление отчета о текущем состоянии оборудования и рекомендации по дальнейшему его использованию.

1.4.Время поддержки:

- 1.4.1. **Время приема заявок.** Заявки по телефону, факсу и электронной почте должны приниматься/обрабатываться в режиме не менее «5x9» (9 часов, 5 дней в неделю) с 9:00 (время московское). Заявки во внерабочее время должны приниматься по электронной почте или факсу.
- 1.4.2. **Время реакции.** Время реакции специалистов Технической Поддержки по критичным инцидентам (критичность определяет Заказчик) не должно превышать 1 часа. Время реакции специалистов Технической Поддержки по некритичным инцидентам (критичность определяет Заказчик) не должно превышать 4 часа.
- 1.4.3. **Срок экстренной замены оборудования.** При выходе обслуживаемого оборудования IBM из строя Участник должен предоставить идентичное оборудование из резервного склада, сформированного на своей территории в срок **не более 48 часов.**

1.5.Порядок предоставления услуг:

- 1.5.1. Порядок предоставления услуг, в том числе порядок подачи заявок, порядок устранения инцидентов, порядок оказания консультаций, порядок закрытия заявок, перечень контактных лиц должен быть описан в регламенте взаимодействия, являющимся неотъемлемой частью договора на оказание услуг по технической поддержке аппаратного и программного обеспечения IBM ОАО «Техснабэкспорт».
- 1.5.2. Регламент предоставления услуг должен быть представлен в составе конкурсной

Документация по проведению открытого запроса предложений в электронной форме на право заключения договора на оказание услуг по технической поддержке аппаратного и программного обеспечения IBM.

заявки.

1.6. Требования к качеству предоставляемых услуг

- 1.6.1. Исполнитель должен гарантировать качество оказанных услуг и использованных материалов (оборудования).
- 1.6.2. Срок гарантии на результат оказанных услуг должен составлять не менее 3 (Три) месяцев с даты оказания услуг.
- 1.6.3. Срок гарантии на использованные при оказании услуг материалы (оборудование) должен быть не ниже срока, установленного производителем данных материалов (оборудования).
- 1.6.4. Исполнитель должен нести финансовую ответственность в случаях нарушения сроков и условий предоставления услуг по техническому обслуживанию.

Срок оказания услуг по договору: в течение 12 месяцев с момента заключения договора.