

ДОКУМЕНТАЦИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ЗАПРОСА ПРЕДЛОЖЕНИЙ
НА ПРАВО ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ КОМПЛЕКСА
УСЛУГ ПО ПОСТГАРАНТИЙНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ
(СОПРОВОЖДЕНИЮ) ОБОРУДОВАНИЯ ЦЕНТРА ОБРАБОТКИ ДАННЫХ
ОАО «ТЕХСНАБЭКСПОРТ»

ТОМ 2 «ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ»

Определения, обозначения и сокращения

| | |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Заказчик | - ОАО «Техснабэкспорт» |
| ИС | - информационная (ые) система (ы) - совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств. |
| ОС | - операционная (ые) система (ы). |
| ПМИ | - программа и методика испытаний |
| ПО | - программное обеспечение. |
| Подрядчик Заказчика | - юридическое или физическое лицо, осуществляющее эксплуатацию и техническую поддержку ИС Заказчика, размещённых на оборудовании, обслуживаемым Исполнителем (Объекты ЦОД Заказчика). |
| Сервис Деск | - служба технической поддержки пользователей услуг (Автоматизированная система управления технической поддержкой (Service Desk, SD)). |
| ТЗ | - Техническое задание. |
| Услуги | - комплекс организационных и технических мероприятий, оказываемых Исполнителем по предмету настоящего Технического задания. |
| ЦОД | - центр обработки данных - это вычислительная инфраструктура (набор взаимосвязанных программных и аппаратных компонент, организационных процедур, мест расположения и персонала), предназначенная для безопасной централизованной обработки, хранения и предоставления данных сервисов приложений. |

1. Общие положения

1.1. Целью оказания комплекса услуг по технической поддержке и сервисному обслуживанию (далее – Услуги) центра обработки данных (далее – ЦОД) является обеспечение гарантированного (максимального, бесперебойного) и эффективного функционирования оборудования IBM ЦОД департамента информационных технологий Дирекции по закупкам, качеству и информационным технологиям ОАО «Техснабэкспорт» (далее – Заказчик).

Задачами оказания услуг являются:

- Обеспечение эффективного и бесперебойного функционирования оборудования ЦОД Заказчика.
- Обеспечение сохранения данных и уменьшения времени восстановления нормальной работы ИС в случае наступления аварийной ситуации.

Информационно-вычислительная инфраструктура Заказчика представляет собой единый комплекс, состоящий из объектов обслуживания ЦОД (далее – Объект обслуживания), объединенных единой локальной сетью (ЛВС) с выделенной полосой пропускания не менее 100 Мб/с и оптической средой передачи данных (SAN) с выделенной полосой пропускания не менее 1000 Мб/с.

Состав Услуг приведён в Приложении 2.

1.2. Под Объектами обслуживания понимаются серверное оборудование, оборудование хранения данных, оборудование резервного копирования и компоненты SAN/ЛВС, необходимые для его взаимодействия в пределах выделенных помещений ЦОД.

1.3. Оказание Услуг означает проведение Исполнителем комплекса мероприятий, обеспечивающего заданные параметры функционирования и наиболее эффективное использование ЦОД.

1.4. Для гарантии достижения параметров функционирования Заказчик определяет Исполнителю обязательные условия и технические требования.

1.5. Любой сбой, в результате которого произошло

- отклонение параметров функционирования ЦОД и ИС от требуемых
- потеря или существенное ограничение доступа пользователей/администраторов/операторов к ЦОД и ИС
- потеря или возникновение угрозы утери данных
- утеря производительности или функциональности ИС Заказчика

считается сервисным событием.

Возникновение сервисного события предусматривает оперативное восстановление номинального уровня работоспособности элементов ЦОД в установленные сроки, в том числе с помощью временной замены неисправного оборудования на аналогичное оборудование при согласованном сроке выполнения ремонтно-восстановительных работ.

В целях выполнения заданных параметров Услуг Исполнитель имеет право расширять и дополнять перечень мероприятий без увеличения стоимости оказания услуг по контракту.

1.6. Обязанности Заказчика по обеспечению оказания услуг:

- предоставить имеющееся в ЦОД оборудование для первичного осмотра, определения его технического состояния, обеспечить полную информационную поддержку по вопросам изучения порядка его монтажа, действующих настроек и режимов эксплуатации;
- предоставить имеющуюся у него техническую информацию, необходимую для оказания услуг;
- обеспечить взаимодействие с техническим персоналом и уполномоченными эксплуатационными службами Заказчика для координации процессов оказания услуг, а также обеспечение взаимодействия с другими подрядчиками, оказывающими услуги по эксплуатации ИС Заказчика на базе ЦОД Заказчика.

В случае невыполнения указанных условий Заказчиком, Исполнитель имеет право пересмотра параметров качества предоставляемых Услуг с обязательным согласованием изменившихся условий.

1.6.1. Организационно-техническая схема обслуживания, поддержки Объектов ЦОД Заказчика

Поддержка пользователей ИС Заказчика, размещенных в ЦОДе Заказчика, осуществляется Подрядчиками Заказчика, которые оказывают услуги по эксплуатации и сопровождению ИС Заказчика (они принимают обращения пользователей ИС и решают все вопросы, связанные с функциональностью ИС и конфигурированием Объектов ЦОД). Согласно условиям договора текущего обслуживания Подрядчик (аутсорсер) в таком случае предоставляет услуги первой и второй линий поддержки.

В случае возникновения нештатных ситуаций в работе Объектов ЦОД Подрядчик имеет право транслировать Исполнителю информацию о проблеме (передача инцидента на третью линию поддержки) путём звонка, направления e-mail или факсимильного сообщения. В отдельных случаях такие сообщения могут быть переданы Исполнителю через представителей Заказчика напрямую. Процедуры такого взаимодействия должны быть сведены в план действий в случае наступления нештатных ситуаций силами Исполнителя.

Получив сообщения о возникновении таких ситуаций, Исполнитель обязан разрешать и/или участвовать в разрешении данных обращений в рамках обязательств/оказания Услуг по настоящему Техническому заданию.

Для организации и контроля взаимодействия Исполнителя и Подрядчика, Исполнитель должен предоставлять услуги службы технической поддержки (Сервис деск), которая в частности, будет использоваться для решения следующих задач:

- прием и регистрация обращений от Подрядчика по вопросам входящим в зону ответственности Исполнителя;
- эскалация обращений Подрядчика, а также, при необходимости, и обращений, сформированных Заказчиком, Исполнителю в виде инцидентов или рабочих заданий;
- контроль исполнения работ Подрядчиков по назначенным на него инцидентам и рабочим заданиям, фиксация результатов;
- организация и регистрация прочего взаимодействия между Подрядчиком и Исполнителем (например, уведомление о профилактических работах на программно-аппаратных комплексах).

1.8. Ожидаемые результаты

В результате оказания Заказчику услуг должны быть достигнуты следующие результаты:

- Обеспечен контроль качества функционирования Объектов ЦОД Заказчика;
- создан комплект эксплуатационной документации, регламентирующей порядок реализации мероприятий по восстановлению работоспособности Объектов ЦОД и оборудования Заказчика в случае сбоя и обеспечению их эффективного использования;
- обеспечивается бесперебойная эксплуатация оборудования, размещенного в ЦОД
- производятся необходимые планово-предупредительные осмотры и ремонты в соответствии с утверждённым планом.

2. ПАРАМЕТРЫ УСЛУГ

2.1. Расположение Объектов обслуживания ЦОД Заказчика приведено в Приложении №1 к настоящему ТЗ:

2.2. Режим оказания Услуг приведён в Приложении 2 к настоящему Техническому заданию.

3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И СЕРВИСНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ОБОРУДОВАНИЯ IBM

Исполнитель должен обеспечить Техническую поддержку и обслуживание оборудования Заказчика в соответствии со следующими требованиями:

- режим работы службы технической поддержки 24x7;
- опыт работы сотрудников технической поддержки более 3-х лет;
- сотрудники службы технической поддержки обладают соответствующими знаниями, что подтверждается наличием у них соответствующих дипломов и/или сертификатов.
- Координация работы службы Технической поддержки Исполнителя со службами Технической поддержки подрядчиков по эксплуатации ИС, в том числе за счет наличия собственной круглосуточной службы технической поддержки (Сервис деск) Исполнителя

Услуги должны оказываться с обязательным выполнением указанных ниже этапов:

| № | Наименование услуги | Срок начала оказания услуг | Сроки оказания услуг |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1 | Проведение аудита технического состояния оборудования IBM, схемы коммутации, нагрузочного режима | С момента заключения контракта Заказчика ¹ | 3 рабочих дня |
| 9 | Подготовка и согласование проекта плана планово-предупредительных ремонтов | | 10 рабочих дней |
| 10 | Техническая поддержка и обслуживание оборудования IBM, размещённого в ЦОД Заказчика | | До окончания срока действия Контракта ² |

Исполнитель должен подтвердить наличие лицензии на деятельность по технической защите конфиденциальной информации.

Регламентные работы должны проводиться Исполнителем в нерабочее время/выходные дни в соответствии с положениями,

¹Взаимодействие Заказчика и Исполнителя начинается с момента подписания контракта, но фактическое оказание услуг начинается с момента подписания Исполнителем акта готовности оказания услуг по результатам проведенного Исполнителем аудита оборудования IBM в ЦОДе Заказчика в соответствии с положениями, указанными в Приложении 2 к настоящему ТЗ.

² Полный перечень услуг по технической поддержке и обслуживанию оборудования, ПО Заказчика, размещенных в ЦОДе Исполнителя, а также требования к их (услуг) готовности приведены в Приложении 5 к настоящему ТЗ.

приведенными в Разделе 4 и Приложении № 2 к настоящему Техническому заданию. План и состав регламентных и профилактических работ утверждаются ежеквартально.

Регламентные и профилактические работы должны проводиться в соответствии с рекомендациями производителей оборудования. При отсутствии таковых, состав регламентных работ разрабатывается Исполнителем.

Эксплуатация и техническое обслуживание оборудования должны соответствовать требованиям, предъявляемым производителями оборудования.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОПИСАНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ (КОМПЛЕКТ ЭКСПЛУАТАЦИОННОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ)

В течение 10 (десяти) рабочих дней с момента заключения контракта в рамках описания качества оказываемых услуг Исполнитель предоставляет Заказчику для утверждения *комплект сервисной документации для эксплуатации ЦОД*.

Указанный комплект сервисной документации должен, как минимум, включать:

- комплект документов производителя, содержащих сведения о рекомендуемых режимах эксплуатации и режиме сервисного обслуживания устройств, переданных на сервисное обслуживание Исполнителю, если таковые выпускаются производителем;

- Регламент взаимодействия подразделений Исполнителя, Заказчика и представителей Заказчика, Подрядчиков Заказчика;

- Регламент предоставления отчетности;

- План действий при серьезных инцидентах.

- Соглашение об уровне сервиса, включая соглашение о доступности сервиса технической поддержки Исполнителя. Комплект документов должен быть изготовлен в одном экземпляре на русском языке и представлен в бумажном и электронном виде. Документы должны быть согласованы с Заказчиком и утверждены его уполномоченными представителями.

- программу и методику проверки комплектности, внешнего вида и спецификаций аппаратного обеспечения.

- программу и методику приёмочного испытания всех комплектов аппаратного обеспечения, задействованных интерфейсов передачи данных и систем инженерного обеспечения.

Содержание Программы приемо-сдаточных испытаний должно следовать рекомендациям стандарта ГОСТ 34.603-92 «Информационная

технология. Виды испытаний автоматизированных систем», введенного в действие с 01.01.1993. Как минимум, Программа приемо-сдаточных испытаний должна включать:

- программу и методику проверки комплектности, внешнего вида и спецификаций аппаратного обеспечения;
- программу и методику проверки комплектности и качества эксплуатационной документации;

Срок гарантии на результат оказанных услуг должен составлять не менее 3 (Трех) месяцев с даты оказания услуг.

Срок гарантии на использованные при оказании услуг материалы (оборудование) должен быть не ниже срока, установленного производителем данных материалов (оборудования).

Требования к регламенту взаимодействия подразделений Исполнителя, Заказчика и представителей Заказчика, Подрядчиков Заказчика

Регламент взаимодействия подразделений Исполнителя, Заказчика и представителей Заказчика, Подрядчиков Заказчика должен, как минимум, регламентировать следующие аспекты взаимодействия:

- порядок определения лиц, ответственных за взаимодействие, и контактных лиц. Указанный порядок, в случае необходимости, должен различаться для разных типов взаимодействия;
- порядок подачи запроса, подготовки ответа на запрос или предоставления информации в зависимости от типа информационного взаимодействия;
- процедуры, используемые для соблюдения информационной безопасности при осуществлении информационного взаимодействия;
- порядок внесения изменений в регламент.

Требования к регламенту предоставления отчетности

Регламент предоставления отчетности должен, как минимум, регламентировать следующие аспекты процедуры предоставления Исполнителем отчетности Заказчику:

- формы отчетности, включая правила предоставления (периодически, по запросу);
- способы передачи отчетов.

В число форм отчетности, предоставляемой Исполнителем Заказчику должны, как минимум, входить:

- статистический отчет по всем поступившим за отчетный месяц запросам Заказчика и пользователей ЦОД;

- перечень и описание оказываемых услуг;
- предложения по совершенствованию услуг;
- материалы в соответствии с соглашением об уровне сервиса.

Требования к плану действий при серьезных инцидентах

Разработанный план действий при серьезных инцидентах должен, как минимум, включать:

- регламент взаимодействия представителей Исполнителя, Заказчика и Подрядчиков (уполномоченных Заказчиком эксплуатирующих и сервисных организаций);

- инструкции по идентификации серьезного инцидента и инициализации процедуры его устранения;

- пошаговые инструкции для всех участников процесса восстановления нормальной работоспособности ЦОД Заказчика после серьезного инцидента;

- пошаговые инструкции для всех участников процесса восстановления нормальной работоспособности ЦОД Заказчика после серьезного инцидента по действиям в случае, если последствия инцидента не могут быть устранены в сроки, установленные настоящим ТЗ.

6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

6.1. Оказание Услуг по сопровождению ЦОД производится в соответствии с Разделом 4 настоящего ТЗ.

6.2. Оказание Услуг по сопровождению ЦОД производится как на основании сервисных запросов от Пользователей (уполномоченные лица Заказчика³), так и в соответствии с требованиями/рекомендациями Заказчика, направленных по городскому телефону _____⁴, факсу _____⁵ или электронной почте _____⁶ службы технической поддержки (Сервис Деск) Исполнителя, а также ретранслированных запросов от Подрядчиков Заказчика, планов регламентных и профилактических работ.

³ Список уполномоченных лиц представляется Исполнителю в течение 3 дней с момента заключения контракта.

⁴ Заполняется на этапе заключения контракта.

⁵ Заполняется на этапе заключения контракта.

⁶ Заполняется на этапе заключения контракта.

Основные требования к приему обращений (запросов) Пользователей

| № | Наименование параметра | Значение параметра | Описание параметра |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Доступность | Не менее 10 одновременных обращений | Количество одновременно обслуживаемых звонков Пользователей |
| 2 | Реакция на звонок | Не более 3 мин. | Время ожидания Пользователем ответа диспетчера |
| 3 | Регистрация сервисного события при запросе по телефону | Не более 5 мин. | Время идентификации и классификации обращения, сообщение Пользователю регистрационного номера запроса |
| 4 | Регистрация сервисного события при запросе по e-mail | Не более 60 минут для критичных сервисных событий (критичность определяет Заказчик) и не более 240 минут – для некритичных сервисных событий | Время, в течение которого сервисное событие регистрируется в базе SD после получения сервисного запроса. |
| 5 | Выдача информации о прогрессе решения сервисных запросов и выполнении сервисных действий | Не более 60 минут | Время, в течение которого Исполнитель выдает ответ на запрос Пользователя о ходе решения сервисного события. В случае с наиболее критичными Запросами выдача информации происходит Пользователю каждые 6-минут вне зависимости от наличия запроса Пользователя о ходе решения. |

6.3. По завершению календарного месяца или квартала (по выбору Исполнителя) Исполнитель оформляет Акты сдачи-приемки оказанных услуг по контракту и технические акты, в которых указывается объем и сведения по оказанным услугам.

6.4. Количество специалистов, необходимое для качественного оказания услуг, Исполнитель определяет самостоятельно. Услуги технических специалистов Исполнителя также могут предоставляться в дополнительные часы, в выходные и праздничные дни по просьбе Заказчика при условии, что Исполнителю своевременно представлено соответствующее уведомление.

7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

7.1. Исполнитель обязан соблюдать требования режима входа, выхода и нахождения на объектах обслуживания, правил перемещения материальных ценностей, правил техники безопасности и противопожарной безопасности, утвержденных Заказчиком.

7.2. Исполнитель должен нести финансовую ответственность в случаях нарушения сроков и условий предоставления услуг по техническому обслуживанию.

7.3. Недопустимо применение режимов авансирования работ Исполнителя в проекте договора.

7.4. К настоящему Техническому заданию прилагаются и являются его неотъемлемой частью следующие Приложения:

Приложение № 1: Перечень Объектов ЦОД - на 3 л.;

Приложение № 2: Требования составу оказываемых услуг - на 2 л.

8. ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКУ

8.1. Участник должен соответствовать следующим основным требованиям, установленным Заказчиком:

8.1.1. Обладать статусом Системный Интегратор (System Integrator) IBM (предъявляется действующий сертификат) – *требование выдвинуто с целью подтверждения Участником компетенций по построению гетерогенных аппаратных комплексов с привлечением собственных и внешних ресурсов;*

8.1.2. Иметь аккредитацию IBM Dynamic Infrastructure (письмо вендора, подтверждающее статус) – *требование выдвинуто с целью подтверждения компетенций Участника по настройке и обслуживанию систем на базе IBM Blade Center;*

8.1.3. Иметь статус бизнес-партнёра уровня Premier (согласно программе Partner World) по аппаратному и программному обеспечению (предъявляется действующий сертификат)

требование выдвинуто с целью подтверждения возможностей Участника по обеспечению оперативных поставок ЗИП и запасного оборудования со складов производителя в установленные сроки;

8.1.4. Наличие сертификата соответствия системы менеджмента качества стандарту ISO 9001:2008 - *требование выдвинуто с целью подтверждения возможностей Участника по предоставлению услуг с управляемым уровнем качества;*

8.1.5. Присутствие на рынке не менее 2 лет - *требование выдвинуто с целью подтверждения опыта Участника по оказанию идентичных услуг; период более одного года установлен из соображений подтверждения заинтересованности клиентов в продолжении сотрудничества с Участником, подтверждающего их достаточный уровень удовлетворённости.*

8.2. Участник должен соответствовать следующим дополнительным требованиям, установленным Заказчиком:

8.2.1. Для целей оценки и сопоставления заявок по подкритерию «Обеспеченность кадровыми ресурсами» Участник должен подтвердить наличие выделенных под договора требуемого количества специалистов, обладающих сертификатами, подтверждающими их квалификацию по обслуживанию оборудования, указанного в Техническом задании. С целью обеспечения последних Участник должен предоставить сертификаты, подтверждающие компетенции, указанные ниже:

8.2.1.1. Сертификат: IBM Certified System Expert BladeCenter Technical Support, кол-во чел.: 2

8.2.1.2. Сертификат: IBM Certified Specialist System x Technical, кол-во чел.: 2

8.2.1.3. Сертификат: IBM Certified Specialist Midrange Storage Technical Support, кол-во чел.: 2

8.2.1.4. Сертификат: IBM Certified Specialist Systems Storage Implementation for Entry/Midrange DS, кол-во чел.: 2

8.2.1.5. Сертификат: IBM System Storage TS3500 Type Library for Open Systems, кол-во чел.: 1.

Перечень Объектов ЦОД

Все объекты расположены в ЦОД Заказчика по адресу: Москва, Озерковская набережная, д. 28, стр. 3

| № | Наименование Объекта обслуживания | Наименование оборудования | Тип |
|-----|-----------------------------------------|-----------------------------------|------|
| 1. | 99ZV252 | IBM BladeCenter E Chassis | 8677 |
| 2. | 99ZG842 | IBM BladeCenter E Chassis | 8677 |
| 3. | 99ZP888 | IBM BladeCenter E Chassis | 8677 |
| 4. | 99ZV238 | IBM BladeCenter E Chassis | 8677 |
| 5. | 99ACX47 | IBM BladeCenter E Chassis | 8677 |
| 6. | 99ET996 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 7. | 99ET708 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 8. | 99V0486 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 9. | 99Y8775 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 10. | 99Y8774 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 11. | 99ET707 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 12. | 99V0503 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 13. | 99V0493 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 14. | 99T9666 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 15. | 99G2300 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 16. | 99V0481 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 17. | 99Y8776/ KQCTXC0 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 18. | 99Y8773 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 19. | 99V0492 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 20. | 99G2290 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 21. | 99E1652 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 22. | 99G2305 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 23. | 99ET901 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 24. | 99V0494 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 25. | 99E1324 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |

| № | Наименование Объекта обслуживания | Наименование оборудования | Тип |
|----------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------|
| 26. | 99E1645 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 27. | 99V0488 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 28. | 99V0480 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 29. | 99E1653 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 30. | 99V0500 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 31. | 99E2176 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 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. | 99V0491 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 37. | 99V0485 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 38. | 99V0483 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 39. | 99V0489 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 40. | 99V0502 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 41. | 99V0490 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 42. | 99V0487 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 43. | 99V0499 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 44. | 99V0497 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 45. | 99V0482 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 46. | 99V0498 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 47. | 99T9831 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 48. | 99V0496 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 49. | 99T9635 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 50. | 99V0484 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 51. | 99B1965 | IBM System x3950 | 8878 |
| 52. | 99A3664 | IBM System x3950 | 8878 |
| 53. | KDKLCHA | IBM System x3650 | 7979 |
| 54. | KDKLCGW | IBM System x3650 | 7979 |
| 55. | KDKLCGY | IBM System x3650 | 7979 |
| 56. | KDKLCGX | IBM System x3650 | 7979 |
| 57. | KDKLDYV | IBM System x3650 | 7979 |
| 58. | 131076G | IBM TotalStorage DS4800 Midrange Disk System | 1815-84A |

| № | Наименование Объекта обслуживания | Наименование оборудования | Тип |
|----------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------|
| 59. | 132003F | IBM TotalStorage DS4800 Midrange Disk System | 1815 |
| 60. | 13184P4 | DS4000 EXP810 Expansion Unit | 1812-81A |
| 61. | 13C02V5 | DS4000 EXP810 Expansion Unit | 1812-81H |
| 62. | 13177N4 | DS4000 EXP810 Expansion Unit | 1812-81A |
| 63. | 13178H3 | DS4000 EXP810 Expansion Unit | 1812-81A |
| 64. | 133646D | IBM System Storage DS4200 Express Models | 1814-7VH |
| 65. | 7822374 | IBM Ultrium 4 TS3584, model L53 | 96P1210 |
| 66. | 78C1C4C | TS1040 ULTRIUM 4 TAPE DRIVE | 3588-F4A |
| 67. | 78C1C71 | TS1040 ULTRIUM 4 TAPE DRIVE | 3588-F4A |
| 68. | 7855356 | TS1040 ULTRIUM 4 TAPE DRIVE | 3588-F4A |
| 69. | 7855855 | TS1040 ULTRIUM 4 TAPE DRIVE | 3588-F4A |
| 70. | 7859748 | TS1040 ULTRIUM 4 TAPE DRIVE | 3588-F4A |
| 71. | 7859857 | TS1040 ULTRIUM 4 TAPE DRIVE | 3588-F4A |
| 72. | 7874732 | TS1040 ULTRIUM 4 TAPE DRIVE | 3588-F4A |
| 73. | 99v3848 | IBM BladeCenter HS22 Blade Server | 7870VG1 |
| 74. | 99v4027 | IBM BladeCenter HS22 Blade Server | 7870VG1 |
| 75. | 99v4118 | IBM BladeCenter HS22 Blade Server | 7870VG1 |
| 76. | 99v4124 | IBM BladeCenter HS22 Blade Server | 7870VG1 |
| 77. | 99ET710 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 78. | 99V0479 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 79. | 99G2281 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 80. | 99ET703 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 81. | 99ET704 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |
| 82. | 99Y7489 | IBM BladeCenter HS21 Blade Server | 8853 |

Требования составу оказываемых услуг

Программа предоставления услуг по технической поддержке аппаратного и программного обеспечения IBM должна включать 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.

1.1. Описание услуг:

1.1.1. 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.

1.1.2. 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.

1.1.3. 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.

1.1.4. 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.

В случае необходимости замены оборудования из фонда подмены – время исполнения не должно превышать 48 рабочих часов.

Восстановление настроек оборудования из резервных копий - время исполнения 2 часа.

1.1.5. 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.

1.1.6. Квартальные профилактики оборудования

В стоимость услуг по технической поддержке и обслуживанию должны быть включены затраты на изготовление плана технического обслуживания оборудования Заказчика, в рамках которого ежеквартально должны проводиться следующие работы:

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 состояния 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.
5. Регистрация всех обнаруженных неисправностей в журнале технического обслуживания и акте проведённых профилактических работ.
6. Составление плана устранения обнаруженных неполадок, согласование даты и времени её выполнения и выполнение работ по устранению неполадок.
7. Подписание акта о проведенных профилактических работах.
8. Составление отчета о текущем состоянии оборудования и рекомендации по дальнейшему его использованию.