

Требования к партнерской технической поддержке.

1. Объем (состав) услуг

- 1.1 В случае выявления инцидентов в работе оборудования Банка (посредством письменной или телефонной заявки), исполнитель проводит удаленную диагностику, поиск источника неполадок и производит необходимые работы по устранению инцидента и восстановлению работоспособности оборудования. Услуги по инциденту оказываются до момента устранения инцидента или до момента, когда стороны решат, что необходимость консультирования исчерпана.
- 1.2 При отсутствии возможности удаленного устранения инцидента исполнитель организует оперативный выезд специалиста необходимой квалификации для проведения диагностики и восстановительных работ на месте размещения оборудования;
- 1.3 Консультирование с целью разрешения технических проблем по телефону или электронной почте (информация, относящаяся к нарушению функционирования, эксплуатации и конфигурации оборудования, а также к поиску и устранению в нем неисправностей)
- 1.4 Консультирование с целью разъяснения сложных технических нюансов функционирования оборудования и программного обеспечения по телефону или электронной почте (информация, не относящаяся к нарушению функционирования, эксплуатации и конфигурации Оборудования)
- 1.5 Замена неисправного оборудования и/или составных частей производится в течении 48 часов, после оформления заявки и подтверждения необходимости замены.
- 1.6 Диски в оборудовании меняются без ограничения по количеству.

2. Требования к уровню сервиса

- 2.1 При возникновении технической проблемы или вопроса при эксплуатации оборудования представитель Банка уведомляет Службу технической поддержки исполнителя путем отправки сообщения на адрес электронной почты, или по телефону.
- 2.2 По факту получения обращения, исполнитель регистрирует его не позднее чем через час и высылает ответственному контактному лицу Банка по адресу электронной почты, указанному в обращении подтверждение о регистрации, содержащее в обязательном порядке следующие атрибуты:
 - Регистрационный номер, присвоенный службой технической поддержки исполнителя;
 - Фамилию, Имя, телефон инженера службы технической поддержки исполнителя, назначенного на решение этого обращения Банка.
- 2.3 При поступлении заявки в службу технической поддержки исполнителя, ей назначается приоритет. Назначение приоритета заявки осуществляется Банком:

Приоритет 1:

Система полностью неработоспособна, что оказывает критическое воздействие на бизнес. Работоспособность систем не может быть восстановлена силами инженеров Банка даже в ограниченных размерах.

Приоритет 2:

Система в значительной степени неработоспособна, что оказывает существенное воздействие на его бизнес. Нормальная работоспособность не может быть восстановления силами инженеров Банка.

Приоритет 3:

Система испытывает частичную деградацию сервисов. Работоспособность ухудшилась, но большинство функций сохранено.

Приоритет 4:

Работоспособность системы не нарушена. Банку требуется консультация/информация по установке, настройке и использованию оборудования.

2.4 В зависимости от приоритета запроса службой технической поддержки исполнителя обеспечивается время реакции на запрос и время устранения проблемы, указанные в следующей Таблице 1.

Таблица 1.

Уровень критичности	Время реакции	Время устранения
Уровень критичности 1 (аварийная ситуация)	В течение 4-х часов, с 9:00 до 18:00 в рабочие дни.	В течение 48-ми часов, с 9:00 до 18:00 в рабочие дни
Уровень критичности 2 (высокий приоритет)	В течение 8-ми часов, с 9:00 до 18:00 в рабочие дни	В течение 48-ми часов, с 9:00 до 18:00 в рабочие дни
Уровень критичности 3 (средний приоритет)	Следующий рабочий день, с 9:00 до 18:00 в рабочие дни	Не регламентируется, с 9:00 до 18:00 в рабочие дни
Уровень критичности 4 (низкий приоритет)	Следующий рабочий день, с 9:00 до 18:00 в рабочие дни	Не регламентируется, с 9:00 до 18:00 в рабочие дни

3. Требования к исполнителю

- 3.1 Исполнитель должен быть сервисным партнером Fujitsu в течение 3 последних лет до 2022 года в статусе не ниже Select Expert, статус должен быть активными на февраль 2022.
- 3.2 Наличие в штате исполнителя не менее 2-х инженеров с профессиональной сертификацией Fujitsu по системам хранения данных, что необходимо подтвердить путём предоставления именных сертификатов вендора на инженеров.
- 3.3 Наличие опыта по сопровождению оборудования и программного обеспечения компании Fujitsu не менее 3 лет.
- 3.4 Наличие собственной службы технической поддержки со следующими характеристиками:
 - Часы работы службы поддержки: круглосуточно, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году;
 - Наличие контактного номера доступа к услугам технической поддержки;
 - Наличие выделенного сервис-менеджера, закрепленного за Банком;
 - Наличие системы подачи заявок (Service Desk);
 - Возможность подачи заявок по телефону и почте.