Приложения 1 к Техническому заданию

**Требования к партнерской технической поддержке оборудования Hitachi Vantara.**

**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. Срок замены неисправного оборудования и/или составных частей указанно в Таблице 1. Время замены неисправного оборудования и/или составных частей согласуется с заказчиком.

**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:**

Системы 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** | **Режим поддержки** | **Время реакции** | **Время восстановления работоспособности** |
| Уровень критичности 1 (аварийная ситуация) | 24x7 | 2 часа | В течение 48-ми часов |
| Уровень критичности 2 (высокий приоритет) | 4 часа | В течение 48-ми часов |
| Уровень критичности 3 (средний приоритет) | 8 часов | В течение 96-ти часов |
| Уровень критичности 4 (низкий приоритет) | следующий рабочий день | Не регламентируется |

**3. Требования к исполнителю**

3.1. Исполнитель должен быть сервисным партнером компании Hitachi Vantara в течение 3-х последних лет в статусе не ниже Gold, статус должен быть активными на февраль 2022.

3.2. Наличие в штате исполнителя не менее 2-х инженеров с профессиональной сертификацией Hitachi Vantara 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 Hitachi Vantara не менее 3-х 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.

**4. Конфигурация оборудования**

**4.1. Hitachi VSP G350 – 2 шт.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Артикул** | **Наименование Товара** | **Единица измерения** | **Кол-во единиц** |
| **1.** | **2.** | **3.** | **4.** | **5.** |
| **1** | **Hitachi VSP G350** | **Система хранения данных в комплекте:** | **компл.** | **2** |
|  |  | VSP GXX0 Flash Pack 4 x 3.8TB SSD (GXX0-4X3R8TB.P) – 3 шт.;VSP GXX0 HDD Pack 4 x 2.4TB 10K SAS HDD (GXX0-4X2R4TB.P) – 12 шт.;VSP G350 Advanced Base Package (G350-A-BASE-S.P) – 1 шт.;Universal rail kit (A34V-600-850-UNI.P) – 3шт.;VSP G/F XX0 Drive Box (SFF) (HDW2-F850-DBSC.P) – 2 шт.;SVP Bezel ASM (including brackets) (FD221577-001.P) – 1 шт.;VSP G SAS Cable 1m (HDW-F850-SCQ1.P) – 4 шт.;J2F Power Cord (WS-003-002.P) – 7 шт.;VSP G/FXX0 SVP - Service Processor (HDW2-F850-SVP.P) – 1 шт.;VSP G/FXX0 Host I/O Module FC 16/32G 4port (DW2-F850-4HF32R.P) – 2 шт.;VSP G SFP for 32Gbps Shortwave (HDW2-F850-1PS32.P) – 8 шт.;SVC VSP GXX0 Flash Pack 4 x 3.8TB SSD - BLF 1 Mo - Incl Spares (043-995726-01.P) – 180 шт.;SVC VSP GXX0 Flash Pack 4 x 2.4TB 10K SAS HDD - BLF 1 Mo - Incl Spares (043-995756-01.P**)** – 720 шт.; SVC VSP G350 Advanced Base Package - BLF 1 Mo - Incl Spares (043-995630-01.P) – 60 шт. |  |  |

**Апгрейд**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Артикул** | **Наименование Товара** | **Единица измерения** | **Кол-во единиц** |
| **1.** | **2.** | **3.** | **4.** | **5.** |
| 1 | VSP.G350 | Дисковый массив HITACHI HVSP G350 Hitachi Virtual Storage Platform G350 в составе: VSP-G-SOLUTION.S VSP G Unified Platform - 1 шт.VSP-G350-UPG7.S VSP G350 Covered Product Upgrade Unified - 1 шт.GXX0-4X7R6TB.P VSP GXX0 Flash Pack 4 x 7.6TB SSD Package-1 шт.GXX0-4X2R4TB.P VSP GXX0 HDD Pack 4 x 2.4TB 10K SAS HDD Package- 3 шт.GXX0-4X2R4TBD.P VSP GXX0 HDD Pack 4 x 2.4TB 10K SAS HDD for DB60 Package- 14 шт.VSP-G350.S VSP G350 Upgrade Unified- 1 шт.A34V-600-850-UNI.P Universal rail kit- 1 шт.HDW2-F850-DB60C.P VSP GXX0 Drive Box (DB60) - 1 шт.HDW2-F850-DBSC.P VSP G/F XX0 Drive Box (SFF) - 1 шт.HDW-F850-SCQ1.P VSP G SAS Cable 1m- 2 шт.WS-003-002.P J2F Power Cord- 4 шт.DW2-F850-7R6MGM.P VSP GXX0 7.6TB SSD- 2 шт.DW2-F850-2R4J8M.P VSP GXX0 2.4TB SAS HDD for DB60- 4 шт. | **компл.** | **2** |
| 2 | HDS.Hardware Support | Код активации HITACHI Техническая поддержка оборудования Hitachi Data Systems в составе:043-995732-01. P SVC VSP GXX0 Flash Pack 4 x 7.6TB SSD - BLF 1 Mo - Incl Spares -60 шт.043-995756-01. P SVC VSP GXX0 Flash Pack 4 x 2.4TB 10K SAS HDD - BLF 1 Mo - Incl Spares – 180 шт. 043-995762-01. P SVC VSP GXX0 Flash Pack 4 x 2.4TB 10K SAS HDD for DB60 - BLF 1 Mo - Incl Spares – 840 шт.  | **компл.** | **2** |

**4.2. Hitachi VSP F700 – 2 шт.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Артикул** | **Наименование Товара** | **Единица измерения** | **Кол-во единиц** |
| **1.** | **2.** | **3.** | **4.** | **5.** |
| **Система хранения данных VSP F700 Unified Platform в составе:** | **шт.** | **1** |
| 2 | VSP-F-SOLUTION-B.S | VSP F Unified Platform | шт. | 2 |
| 2.1 | VSP-F700-A0008.S | VSP F700 Covered Product Unified (FC/iSCSI) | шт. | 2 |
| 2.1.1 | FXX0-4X7R6TB.P | VSP FXX0 Flash Pack 4 x 7.6TB SSD | шт. | 20 |
| 2.1.2 | F700-F-BASE.P | VSP F700 Foundation Base Package | шт. | 2 |
| 2.2 | VSP-F700-A0001.S | VSP F700 Product Unified (FC/iSCSI) | шт. | 2 |
| 2.2.1 | A34V-600-850-UNI.P | Universal rail kit | шт. | 6 |
| 2.2.2 | HDW2-F850-DBSC.P | VSP G/F XX0 Drive Box (SFF) | шт. | 4 |
| 2.2.3 | 043-100210-04-UL-S.P | POWER CORD IEC C14 TO IEC C13 250VAC 10A WORLDWIDE APPROVALS 2.5M | шт. | 12 |
| 2.2.4 | HDW2-F850-4HF32R.P | VSP G/FXX0 Host I/O Module FC 16/32G 4port | шт. | 4 |
| 2.2.5 | HDW2-F850-1PS32.P | VSP G SFP for 32Gbps Shortwave | шт. | 16 |
| 2.2.6 | HDW2-F850-SVP.P | VSP G/FXX0 SVP - Service Processor | шт. | 2 |
| 2.2.7 | HDW2-F850-7R6MGM.P | VSP FXX0 7.6TB SFF Solid State Drive | шт. | 4 |
| 2.2.8 | UC4210009-001.P | Bezel for SVP2 | шт. | 2 |
| 2.2.9 | 043-100210-03-UL-S.P | POWER CORD IEC C14 TO IEC C13 250VAC 10A WORLDWIDE APPROVALS 1.5M | шт. | 2 |
| 2.2.10 | HDW-F850-SCQ1F.P | VSP G SAS Cable 1.5m | шт. | 8 |
| 2.2.11 | HDW2-F850-BS12G.P | VSP G/FXX0 Disk Blade SAS 12Gbps 2 ports | шт. | 8 |
| 2.3 | VSP-F700-SPT.S | VSP F700 Support | шт. | 2 |
| 2.3.1 | 043-995443-01.P | SVC VSP Fx00 Flash Pack 4 x 7.6TB SSD - BLF 1 Mo - Incl Spares | шт. | 1200 |
| 2.3.2 | 043-995401-01.P |  SVC VSP F700 Foundation Base Package BLF 1 Mo - Incl Spares | шт. | 120 |
| 2.4 | VSP-F700-SW.S | VSP F700 Software Sales | шт. | 2 |
| 2.4.1 | 044-239022-01.P | F700 Global Active Device Media Kit | шт. | 2 |
| 2.4.2 | 044-239022-03.P | F700 Global Active Device Base License | шт. | 2 |
| 2.5 | VSP-F700-SW-SPT.S | VSP F700 Software Support | шт. | 2 |
| 2.5.1 | 305-239022-03.P | SVC Mo F700 Global Active Device Base Lic - SW Backline Sppt | шт. | 120 |

**Апгрейд**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Артикул** | **Наименование Товара** | **Единица измерения** | **Кол-во единиц** |
| **1.** | **2.** | **3.** | **4.** | **5.** |
| 1. | A34V-600-850-UNI.P | Комплект монтажный HITACHI Universal rail kit | шт. | 2 |
| 2. | HDW2-F850-DBSC.P | Дисковый массив HITACHI VSP G/F XX0 Drive Box (SFF) | шт. | 2 |
| 3. | HDW-F850-SCQ1F.P | Кабель HITACHI VSP G SAS Cable 1.5m | шт. | 4 |
| 4. | FXX0-4X7R6TB.P | Накопитель твердотельный HITACHI VSP FXX0 Flash Pack 4 x 7.6TB SSD | шт. | 4 |
| 5. | 043-100210-03-UL-S.P | Кабель HITACHI POWER CORD IEC C14 TO IEC C13 250VAC 10A WORLDWIDE APPROVALS 1.5M | шт. | 4 |
| 6. | HDS.Hardware Support | Код активации HITACHI Техническая поддержка оборудования Hitachi Data Systems | шт. | 1 |