|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | |
|  | |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  | |  |
| ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ | | |
| на предоставление услуг технической поддержки  оборудования Netapp  ПАО «Транскапиталбанк» | | |
|  | | |
|  | | |
|  | | |
|  | | |
|  | |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  | |  |
| Москва, 2019 г. | | |

**Содержание**

[1. Общие сведения 3](#_Toc2770264)

[2. Требуемый перечень услуг 3](#_Toc2770265)

[2.1. Общие требования к предоставляемому сервису: 3](#_Toc2770266)

[2.2. Требования к компании исполнителю: 3](#_Toc2770267)

[2.3. Выбор коммерческого предложения : 3](#_Toc2770268)

[2.4. Требуемый уровень SLA 4](#_Toc2770269)

[2.5. Сроки выполнения: 4](#_Toc2770270)

[3. Требования к коммерческим предложениям 4](#_Toc2770271)

# Общие сведения

Настоящее Техническое задание описывает требования к предоставлению услуг технической поддержки оборудования систем хранения данных Netapp FAS Банка ПАО «Транскапиталбанк».

# Требуемый перечень услуг

## Общие требования к предоставляемому сервису:

Поставщик услуг технической поддержки должен оказывать консультации по вопросам эксплуатации техники и программного обеспечения, а также проводить работы на территории Заказчика, включая:

* подбор конфигурации при необходимости внесения изменений,
* процедуры замены неисправных компонентов,
* консультации по сборочным и пуско-наладочным работам оборудования и программного обеспечения,
* проведение пусконаладочных работ оборудования СХД и приведение к стандартным настройкам согласно совместно разработанному техническому заданию;
* консультации по настройке и отладке работы оборудования и программного обеспечения,
* проведение работ по восстановлению работоспособности после сбоев,
* сбор диагностик и анализ возникающих проблем,
* передача вопросов и проблем поставщику оборудования или программного обеспечения,
* проведение работ по установке микрокодов оборудования, программного обеспечения, операционных систем, обновлений к ним на все компоненты,
* анализ существующих сервисов на производительность, соответствие стандартам информационной безопасности, отказоустойчивость и внесение рекомендаций по их улучшению (обновлению),
* способы оказания консультаций: по телефону, по электронной почте, на очных встречах.

## Требования к компании исполнителю:

Компания-исполнитель должна удовлетворять следующим требованиям:

* иметь статус партнера компании Netapp,
* предоставлять техническую поддержку в режиме 24х7,
* обеспечивать выезд специалиста на территорию Заказчика (количество и срочность вызовов определяется уровнем Договора поддержки) для решения возникающих проблем, устранения неисправностей, восстановления работоспособности, штатной технической и консультационной поддержки.

## Выбор коммерческого предложения :

* Утвержденная и согласованная спецификация является единственным основанием для формирования коммерческого предложения Банку.
* Коммерческое предложение должно включать в себя стоимость 1- и 2-летней технической поддержки.
* Коммерческое предложение должно включать в себя стоимость поддержки на имеющиеся дисковые полки DS2246 в количестве 19 штук и дисковые носители с дисковыми накопителями SAS 600 Гб 10000 RPM и SSD 400 Гб. Пример спецификации оборудования приведен в Приложениях 1 и 2.

## Требуемый уровень SLA

| № п/п | Параметр обслуживания | Контролируемые параметры | Пороговые значения контролируемых параметров |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Режим предоставления консультаций по аппаратной и программной платформам, включая предоставление программного обеспечения | Период времени в течение суток | Круглосуточно (24х7), 7 дней в неделю, 365 дней в году  «некритично» – в течение 48 часов  «нормально» – в течение 8 часов  «критично» – в течение 60 минут |
| 2. | Режим предоставления услуг по техническому обслуживанию на площадках Заказчика | Период времени в течение суток | Круглосуточно (24х7), 7 дней в неделю, 365 дней в году  «некритично» – в течение 48 часов  «нормально» – в течение 8 часов  «критично» – в течение 4 часов |
| 3. | Режим предоставления услуг по восстановлению работоспособности после сбоя на площадках Заказчика | Период времени в течение суток | Круглосуточно (24х7), 7 дней в неделю, 365 дней в году  «некритично» – в течение 24 часов  «нормально» – в течение 8 часов  «критично» – в течение 4 часов |

## Сроки выполнения:

Срок оказания услуг по технической поддержке – 1 год.

# Требования к коммерческим предложениям

Непосредственный исполнитель со стороны Банка – Паршин Василий Александрович, [parshin@tkbbank.ru](mailto:parshin@tkbbank.ru), +7 (495) 797-3200 доб. 1485 по текущему проекту для уточняющих вопросов.

По техническим вопросам – Слабов Григорий Сергеевич, [slabov\_gs@tkbbank.ru](mailto:slabov_gs@tkbbank.ru), +7 (495) 797-3200 доб. 1813.

Обращаем Ваше внимание на то, что по итогам оценки представленных предложений Транскапиталбанк ПАО оставляет за собой право заключить договор с тем поставщиком, предложение которого будет представлять, по мнению Банка, наиболее выгодные условия.

Получение предложений не обязывает Банк к каким-либо ответным действиям. Банк оставляет за собой право проводить переговоры с любым поставщиком по своему усмотрению, принять или отклонить любое, или все предложения без объяснения причин. Ваш ответ на данный запрос означает Ваше согласие с представленными условиями, а также принятие всех требований, изложенных в настоящем документе.

Ваше предложение должно быть изложено на русском языке, в понятной и доступной для понимания форме. По возможности, просим Вас избегать фраз, понятий и т.п., допускающих неточное или двусмысленное толкование. Коммерческое предложение должно содержать понятное представление количества и качества предлагаемых услуг, сроки их предоставления и стоимость.

Приложение №1

к Договору

от « » 2018 г.

**Спецификация на услуги технической поддержки**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Парт номер | Описание | Кол-во |
| CS-EXTENDED-WTY-RENEWAL | HW Extended Wty Services, Renewal, Shelf Only, Post Warranty  Service Period End Date:   04/30/2019 - 04/30/2020 | 1 |
| CS-N-SSP-VA | NetApp SW Support Plan,VA, Shelf Only  Service Period End Date:   04/30/2019 - 04/30/2020 | 1 |

Приложение №2

к Договору

от « » 2018 г.

**Спецификация на услуги технической поддержки**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Парт номер | Описание | Кол-во |
| CS-EXTENDED-WTY-RENEWAL | HW Extended Wty Services, Renewal, Shelf Only, Post Warranty  Service Period End Date:   04/30/2019 - 04/30/2021 | 1 |
| CS-N-SSP-VA | NetApp SW Support Plan,VA, Shelf Only  Service Period End Date:   04/30/2019 - 04/30/2021 | 1 |