|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Приложение 6  к Конкурсной документации № 166-01/12/17 | | |
|  | |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  | |  |
| ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ | | |
| на предоставление услуг технической поддержки  оборудования Oracle Exadata  ПАО «Транскапиталбанк» | | |
|  | | |
|  | | |
|  | | |
|  | | |
|  | |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  | |  |
| Москва, 2017 г. | | |

**Содержание**

[1. Общие сведения 3](#_Toc470607476)

[2. Описание и назначение системы 3](#_Toc470607477)

[3. Требуемый перечень услуг 3](#_Toc470607478)

[3.1. Общие требования к предоставляемому сервису: 3](#_Toc470607479)

[3.2. Требования к компании исполнителю: 4](#_Toc470607480)

[3.3. Требуемый уровень SLA 4](#_Toc470607481)

[3.4. Сроки выполнения: 4](#_Toc470607482)

[4. Требования к коммерческим предложениям 5](#_Toc470607483)

# Общие сведения

Настоящее Техническое задание описывает требования к предоставлению услуги технической поддержки оборудования Oracle Exadata Банка ПАО «Транскапиталбанк».

Заказчик: ПАО «Транскапиталбанк»

ОЦОД – Коммерческий ЦОД в г. Москве

РЦОД – Офис «Полковая», 127018 г. Москва, ул Полковая д 3.к.4.

Исполнитель:

# 

# Описание и назначение системы

Программно-аппаратный комплекс (ПАК) Oracle Exadata представлен в виде двух комплексов Oracle Exadata Database Machine X4-2 HP Quarter Rack одинаковой конфигурации размещенных в ОЦОД и РЦОД. Перечень технических средств представлен в Приложении 1.

# Требуемый перечень услуг

## Общие требования к предоставляемому сервису:

Поставщик услуг 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,
* консультации по настройке и отладке работы оборудования и программного обеспечения,
* проверка корректности настроек и схем подключения и сопряжения с другими системами,
* проведение работ по восстановлению работоспособности после сбоев,
* сбор диагностик и анализ возникающих проблем,
* передача вопросов и проблем поставщику оборудования или программного обеспечения,
* предоставление новых версий микрокодов оборудования, программного обеспечения, операционных систем, обновлений к ним,
* проведение работ по установке микрокодов оборудования, программного обеспечения, операционных систем, обновлений к ним на все компоненты ПАК,
* анализ существующих сервисов на производительность, соответствие стандартам информационной безопасности, отказоустойчивость и внесение рекомендаций по их улучшению (обновлению),
* ежемесячное предоставление отчетов о закрытых инцидентах в течении месяца и не закрытых инцидентах в течении квартала,
* оперативное предоставление отчетов (в режиме on-line) о выполнении работ и действий по критичным инцидентам, влияющих на продуктивную работу Банка,
* 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 Oracle в части оборудования и программного обеспечения не ниже уровня Gold или его аналога, если партнерская программа предполагает иную градацию,
* иметь собственную службу сервисной поддержки, специализация которой охватывала бы весь приведенный перечень систем,
* предоставлять техническую поддержку в режиме 24х7,
* проводить фиксацию поступивших заявок, иметь доступный Заказчику веб-портал для создания, просмотра и закрытия заявок, предоставлять ежемесячный отчет о поступивших и исполненных заявках,
* иметь возможность моделировать проблемы, проводить тестирование конфигураций в собственных лабораторных условиях или на технических площадках поставщика оборудования и программного обеспечения,
* 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,
* наличие инженеров с актуальной сертификацией по каждому из направлений, уровня не ниже:
  + Oracle Servers – OCE x4/x5,
  + Oracle Linux – OCP Linux 6.

## 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 30 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 2 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 2 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.

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 « » 2017 г.

**Список оборудования Заказчика**

**1. Оборудование Заказчика производства Oracle (далее Оборудование)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Серийный номер** | **Кол-во** | **Местонахождение оборудования** | **Стоимость за период с 20.12.2016 по 19.12.2017 г.** |
| **Аппаратный комплекс Exadata Database Machine X4-2: model family с SN: AK00165318 в составе:** | | | Коммерческий ЦОД |  |
| Стойка Exadata Database Machine X4-2 Base Rack RACK 42U-1200 W/HEAVY DUTY PAL | 2047RTN-1343RB0072 | 1 |
| Стойка Exadata Database Machine X4-2 HP Quarter Rack |  | 1 |
| Коммутатор SUNDC SWITCH IB-36P MANAGED,LF | AK00163136 | 1 |
| Коммутатор SUNDC SWITCH IB-36P MANAGED,LF | AK00163138 | 1 |
| Коммутатор SWITCH,ENET,WS-C4948E-F-S,CISCO CATALYST,BACK TO FRONT COOLING | CAT1728S8DV | 1 |
| Сервер X4-2,1U,2x E5-2697,16x 16GB,4x 600GB,EXADATA DB SERVER | 1346NML08T | 1 |
| Сервер X4-2,1U,2x E5-2697,16x 16GB,4x 600GB,EXADATA DB SERVER | 1346NML09J | 1 |
| Сервер X4-2L,2U,HIGH PERFORMANCE SERVER,EXADATA X4 | 1346NM504X | 1 |
| Сервер X4-2L,2U,HIGH PERFORMANCE SERVER,EXADATA X4 | 1346NM505F | 1 |
| Сервер X4-2L,2U,HIGH PERFORMANCE SERVER,EXADATA X4 | 1346NM506A | 1 |
| Приемопередатчик Dual rate transceiver: SFP+ SR. Support 1 Gb/sec and 10 Gb/sec dual rate |  | 4 |
| **Аппаратный комплекс Exadata Database Machine X4-2: model family с SN: AK00165319 в составе:** | | | 127018  г.Москва, ул Полковая, д. 3, стр4 |  |
| Стойка Exadata Database Machine X4-2 Base Rack RACK 42U-1200 W/HEAVY DUTY PAL | 2047RTN-1343RB0071 | 1 |
| Стойка Exadata Database Machine X4-2 HP Quarter Rack |  | 1 |
| Коммутатор SUNDC SWITCH IB-36P MANAGED,LF | AK00162905 | 1 |
| Коммутатор SUNDC SWITCH IB-36P MANAGED,LF | AK00162909 | 1 |
| Коммутатор SWITCH,ENET,WS-C4948E-F-S,CISCO CATALYST,BACK TO FRONT COOLING | 1346NML09L | 1 |
| Сервер X4-2,1U,2x E5-2697,16x 16GB,4x 600GB,EXADATA DB SERVER | 1346NML09M | 1 |
| Сервер X4-2,1U,2x E5-2697,16x 16GB,4x 600GB,EXADATA DB SERVER | CAT1732S0K6 | 1 |
| Сервер X4-2L,2U,HIGH PERFORMANCE SERVER,EXADATA X4 | 1346NM505Y | 1 |
| Сервер X4-2L,2U,HIGH PERFORMANCE SERVER,EXADATA X4 | 1346NM5063 | 1 |
| Сервер X4-2L,2U,HIGH PERFORMANCE SERVER,EXADATA X4 | 1346NM506D | 1 |
| Приемопередатчик Dual rate transceiver: SFP+ SR. Support 1 Gb/sec and 10 Gb/sec dual rate |  | 4 |
| **ИТОГО долл.США** | | |  |  |
| **В том числе НДС 18 %** | | |  |  |