**«Harmonic өнімін техникалық қолдау және сүйемелдеу қызметтері** **қызметін мемлекеттік сатып алуға қатысуға арналған техникалық ерекшелік**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Бөлімі** | **Талаптар** |
| **1** | Қызметтің атауы | Harmonic өнімін техникалық қолдау және сүйемелдеу қызметі |
| 2 | Кепілдік мерзімі (айлар) | Кемінде 10 ай |
| 3 | Талап етілетін сипаттамалардың, параметрлердің және өзге де бастапқы деректердің сипаттамасы: | Бұл құжат «Қазмедиа орталығы» басқарушы компаниясы» ЖШС-де (бұдан әрі Тапсырыс беруші) барлық көрсетілетін қызметтер түрлерінің тәртібін төменде көрсетілген ережелерге сай реттейді.  1. АНЫҚТАМА:  «Өнімдер» ұғымы Аппараттық қамтамасыз ету, Бағдарламалық қамтамасыз ету мен қызметтерді қамтиды  «Ауыстырмалы бөлшектер» - ұғымы ақаулы Өнімнің кез-келген компонентін алмастыруға немесе істен шыққан өнімді толығымен алмастыруға арналған бөлшектерді білдіреді.  Өнім беруші «Ауыстырмалы бөлшекті» істен шыққан бөлшектің орнына ұсынады, бұл ретте Тапсырыс беруші істен шыққан «Ауыстырмалы бөлшекті» тиісті құжат бойынша Өнім берушіге тапсырады.  Құжаттама» Өніммен жинақта жеткізілетін немесе Өнімді алу фактісі бойынша Тапсырыс берушіге қандайда бір басқа жолдармен жеткізілетін, деректерді сақтау жүйелерінің, жаңғырту және жазу серверлерінің электронды немесе қағаз форматтағы құжаттаманы білдіреді. Құжаттама ешбір маркетингтік немесе жарнамалық материалдарды қамтымайды..  «Ақаулық» кепілдіктің қолданылу мерзімі ішінде Өнімнің мәлімделген функционалға сәйкес келмеуін немесе кепілдік болмаған жағдайда, өнімнің сол сәтте қолданыстағы құжаттамада келісілген шарттарға сәйкес өз функцияларын орындай алмауын білдіреді  «Бөлшектерді жеткізу уақыты» өндіруші компания істен шыққан бөлшектің орнына Ауыстырмалы бөлшекті беру қажеттілігі туралы шешім қабылдаған сәттен бастап, Тапсырыс берушіге Ауыстырмалы бөлшекті жеткізу процедурасы аяқталған кезге дейінгі уақытты білдіреді.  «Аппараттық қамтамасыз ету» Harmonic компаниясының Тапсырыс берушіге өткізген материалдық өнімді білдіреді.  «Түзетуші нұсқасы» Бағдарламалық қамтамасыз етуде анықталған қателерді жою мақсатында Тапсырыс берушіге ұсынылатын бағдарламалық қамтамасыз етуді жаңартуды білдіреді.  «Мерзімді Қашықтан қызмет көрсету» Тапсырыс берушінің талабы бойынша жүйенің жай-күйін жүйелі түрде қашықтықтан тексеруге қосымша ретінде «Қашықтан қызмет көрсету» бойынша қызмет көрсетуді білдіреді.  «Қашықтықтан қызмет көрсету» диагностикалық ақпаратты жинау, ақаулықтарды іздеу және жою, жүйенің жай-күйіне профилактикалық тексерулер жүргізу және жүйенің конфигурациясың тексеру, сонымен қатар VPN қосу немесе басқа бағдарламалық қамтамасыз ету арқылы қашықтықтан қосылуды орнату көмегімен автоматтандыру жүйесінде белгілі бір өзгерістер енгізу жөніндегі іс-шаралар кешенін орындауды білдіреді.  Жүйеге қашықтықтан қызмет көрсету бойынша кез келген жұмыс түрлерін жүргізу мүмкіндігі келесі шарттарды сақтауға байланысты:  1) Жеке кілттің тұтастығын сақтау– жеке кілт бөгде адамдарға қолжетімсіз (кілттің құпиялылығының бұзылғаны туралы, Тапсырыс берушінің басшылығына дереу хабарлау);  2) Берілген аутентификациялық деректердің құпиялылығын сақтау;  3) Тапсырыс берушімен алдын ала келісусіз Тапсырыс берушінің жүйелерінен деректерді көшіру жузеге асырылмауы тиіс;  4) Өнім беруші орындалу барысын баяулататын немесе жұмыстарды одан әрі жалғастыру мүмкін болмайтын мән жайлар туындаған жағдайда бұл туралы Тапсырыс берушіге дереу хабарлауға міндетті.  «Қызметтер» ұғымы профилактикалық қызмет көрсету, жабдықты бақылау, орнату және пайдалануға беру, консультациялар, «Құжаттаманы» ұсыну бойынша жұмыстардың кез-келген түрлерін, сондай-ақ Тапсырыс берушіге оның серіктесі ұсынатын қызметтердің кез-келген басқа түрлерін қамтиды.  «Күрделілік дәрежесі» - бұл Тапсырыс берушінің әр жеке сұранысына өнідурші компания тағайындаған ақаулық ауырлығы дәрежесінің шартты белгісі. Нақты ақаулықтың ауырлық дәрежесінің көрсеткіші Тапсырыс беруші жүйесінің жұмыс қабілеттілігі үшін оған ұсынылатын қауіп негізінде анықталады.  «Бірінші күрделілік дәрежесі» егер өнім толығымен немесе қандайда бір бөлігі толығымен істен шықан болса, немесе өнімнің өнімділік деңгейі кез-келген стандартты процедураларды орындауға кедергі келтіретін төмен деңгейде болған жағдайда беріледі.  Жоғарыда келтірілген анықтаманың толық күшін сақтай отырып, жүйеде қауіпті жаңылу жағдайларының мысалдары ретінде келесі жағдайлар қарастырылуы мүмкін - төменде көрсетілген эфирлік хабар таратудағы ақаулардың пайда болуына әкелетін бір немесе бірнеше арналардың қалыпты жұмыс істеуін тоқтату:  1) эфирге қара кескінді шығару;  2) эфирде дыбыстың болмауы;  3) бейне немесе аудио материалдың бұрмалануы;  4) бейне және тіректік сигналдың синхронды болмауы;  5) бейне материалдарды импорттау кезінде бейне мен дыбыстың синхронды болмауы;  сонымен қатар, бір немесе бірнеше арнаның қалыпты жұмыс істемеуі және эфирде аталған ақаулардың қайта-қайта пайда болуына себепші болатын, эфирге берілетін сигналды резервтік көздерге ауыстыру арқылы жойылмайтын және қара кескінді байқаусыз шығаруға, эфирде байқаусыз дыбыстың болмауына, бейне және/немесе аудио материалды байқаусызда бұрмалауға, бейне мен тіректік сигналдың синхронды болмауына немесе көрерменге бақыланатын кескін мен сөйлеу сигналдардың байқаусызда синхронды болмауына әкеп соғады.  «Екінші күрделілік дәрежесі» егер Өнім тұтастай алғанда немесе оның қандай да бір бөлігі толық істен шыққан болса немесе Өнімінің өнімділік деңгейінің көрсіткіштері техникалық ерекшілігінде белгілінген нормативтерден айтарлықтай төмен болса, бұл қалыпты жұмыс процестерінің маңызды бұзылыуына әкеліп соғатын немесе жүйеде қауіпті жаңылу туғызу қаупі төнген жағдайда беріледі. Жоғарыда келтірілген анықтаманың толық күшін сақтай отырып, «Екінші күрделілік дәрежесіне» сәйкес келетін жағдайлардың мысалы ретінде бір немесе бірнеше арналардың жұмыс істеуін қамтасасыз ету резервтік жыбдыктың күшімен жүргізілетін жағдайлар, сондай-ақ қолда бар резервтік жабдықтың ресурстары таусылған және салдыратын Бірінші күрделілік дәржесі жағдайының пайда болу каупі бар жағдайлар қарастырылуы мүмкін.  «Үшінші күрделілік дәрежесі» егер өнім тұтастай алғанда немесе оның кез-келген бөлігі жұмыс процесінің жалпы барысына әсер етпейтін қателіктермен жұмыс істесе.тағайындалады. Жоғарыда келтірілген анықтаманың толық күшін сақтай отырып, Үшінші дәрежелі күрдерлілікке сәйкес келетін жағдайдың мысалы ретінде клиент жүйенің жеке ақаулы компонентімен айналасатын жағдайды қарастыруға болады, мысалы, резервтік бейне серверді қуатпен қамтамасыз етуге арналған резервтік қуат блоктарының бірі істен шықты, бірақ резервтік бейне сервердің өзі негізгі қуат блогынан жұмыс істеп тұрған кезде қалыпты жұмыс жасайды.  «Төртінші күрделілік дәрежесі» құжаттағы кішігірім ақауларға немесе қателіктерге беріледі, олардың салдарын пайдаланушы өз бетінше шеше алады. Бар өнімдердің құрылу барысында іске асырылмаған жаңа функционалдық (нұсқасы өзгертілмеген БҚ жаңартулары) мүмкіндіктерді (өндірушіден ресми патчтың жаңа нұсқасы) жүзеге асырудағы қосалқы сұраныстар Төртінші күрделілік дәрежесінің проблемасы ретінде жіктеледі.  «Бағдарламалық қамтамасыз ету» түсінігі мыналарды қамтиды:  - Өнімдермен жұмыс істеу кезінде немесе Өнімнің жұмысқа қабілеттілігін қамтамасыз ету үшін пайдаланылатын және Өнімнің ажырамас бөлігі ретінде жеткізілетін, Өніммен бірге немесе объект коды ретінде Өнімге алдын-ала жүктелген бағдарламалық қамтамасыз ету және/немесе кіріктірілген бағдарламалық қамтамасыз ету, сонымен қатар  - Аппараттық қамтамасыз етуінен тәуелсіз жүзеге асырылатын және лицензиялық кілттің болуын талап ететін бағдарламалық өнімдер.  «Бағдарламалық қамтамасыз етуді қолдау» Бағдарламалық қамтамасыз етуді қолдау саласында қызмет көрсету туралы қолданыстағы ережелерге сәйкес бағдарламалық қамтамасыз етуге қатысты мәселелер бойынша қолдау көрсетуді білдіреді. Бағдарламалық қамтамасыз етуді қолдау Бағдарламалық қамтамасыз етудің түзетуші жаңартуларын және жаңа нұсқаларын қамтиды  «Түзетуші жаңартулар» дегеніміз өндіруші тек қана оның бастамасы бойынша мезгіл-мезгіл шығаратын және кодтағы қателерді түзетуге немесе бағдарламалық қамтамасыз етудің өнімділігін немесе функционалдығын шамалы дәрежеде жақсартуға арналған, бірақ жаңа функционалдылықты іске асыруды қамтымайтын, жамаулар, уақытша шешімдер және кемшіліктерді түзету болып табылатын бағдарламалық қамтамасыз етудің нұсқалары  «Бағдарламалық қамтамасыз етудің жаңа нұсқалары» дегеніміз Бағдарламалық қамтамасыз етудің өнімділігі мен функционалдылығын едәуір жақсартатын бағдарламалық қамтамасыз етудің нұсқалары.  Өнімді техникалық қолдау және сүйемелдеу бойынша қызметтер келесі талаптарға сәйкес келуі тиіс:  - 24/7/306 режімінде техникалық қолдау;  - Өнім беруші кем дегенде 1 (бір) кезекші маманды 24/7/306 режимінде кезекшілікпен Тапсырыс берушінің аумағында қамтамасыз етуі тиіс.  - Тапсырыс берушінің сұранысы бойынша Өнім берушінің мамандарымен аса маңызды іс-шараларды сүйемелдеу.  - телефон, электрондық пошта, және/немесе қашықтан қосылу бойынша жедел өтінімдерге реакция уақыты кемінде 15 (он бес) минутты (Қазақстан Республикасы Президентінің қатысуымен тікелей эфирлер) құрауы тиіс.  - 24/7/306 режимінде телефон, электрондық пошта және/немесе қашықтан қосылу бойынша өтінімдерге реакция уақыты 3.2 тармақшасында көрсетілгендей болу тиіс  - профилактикалық үзіліс күндері, Өнім беруші Тапсырыс берушінің аумағында Тапсырыс берушінің сұрауы бойынша барлық жұмыстар аяқталғанға дейін кемінде 1 (бір) ауысымды маманмен қамтамасыз етуі тиыс.  - мүмкіндігінше сұранысты орыс тілді инженерлерге, ал оларға қолжетімділік болмаған жағдайда ағылшын тілділерге адрестеу.  - бағдарламалық компоненттердің түзетулеріне және оларды орнату бойынша нұсқаулықтарды ұсыну. Қажет болған жағдайда оларды жергілікті немесе қашықтықтан орнатуға көмектесу.  - «Бөлшектерді жеткізу мерзімі» «Күрделілік дәрежесіне» сәйкес күнтізбелік қырық бес күннен аспауы керек.  - жүйелердің жаңа нұсқаларына қолжетімділікті қамтамасыз ету, сондай-ақ оларды орнатуға көмектесу.  - 24/7/306 режімінде өтінімдерді тіркеу және қадағалау үшін онлайн веб- порталға қолжетімділік. Өнім беруші осы веб- порталға кіру үшін Тапсырыс берушіге логин мен құпиясөзді ұсыну керек.  2. Мәселенің деңгейіне сәйкес жауап беру уақыты:  1-деңгей  Өте қиын: Тікелей хабар таратуға әсер ететін барлық жаңылулар, оларға барлық немесе бірнеше арналардың хабар таратуының тоқтауы, жаңа файлдарды жүктеудің мүмкінсіздігі, жаңғырту тәртібінің бұзылуы және т.б. кіреді.  Өтінімді растау:  • 1 сағат ішінде  Айналма жол\уақытша түзету:  • 2 сағат ішінде  Соңғы түзету, жаңарту немесе жаңа релиз:  • проблема деңгейін 1-ден 2-ге дейін төмендету  Байланысты қолдау:  • Сағат сайын  • Күрделі жұмыстар туындаған жағдайларда, техникалық қолдау көрсететін компания бір маман жіберуі тиіс.  2-деңгей  Жоғары: хабар таратуға әсер етпейтін, бірақ өндірістік циклді қиындататын кейбір функциялардың тоқтауы немесе дисфункциясы.  Өтінімді растау:  • 2 сағат ішінде  Айналма жол\уақытша түзету:  • 3 күн ішінде  Соңғы түзету, жаңарту немесе жаңа релиз:  • 20 күн ішінде  Байланысты қолдау:  • Күн сайын  3-деңгей  Орташа: кейбір қызметтердің дисфункциясы, айналма жолды қолдану мүмкіндігінде.  Өтінімді растау:  • 24 сағат ішінде  Айналма жол\уақытша түзету:  • 5 күн ішінде  Соңғы түзету, жаңарту немесе жаңа релиз:  • 30 күн ішінде  Байланысты қолдау:  • Апта сайын  4-деңгей  Жүйе жұмысындағы барлық басқа қателер мен жаңылулар  Өтінімді растау:  • 2 күн ішінде  Айналма жол\уақытша түзету:  • жоқ  Соңғы түзету, жаңарту немесе жаңа релиз:  • Жаңарту шыққаннан кейін  Байланысты қолдау:  • Жаңарту шыққанға дейін 30 күн бұрын.  3. Harmonic өндірушінің коды және саны:  • SX-MCP-22XXC\*303056 – 12 дана.  • SWR –MCR-2200C – CORE SOFTWARE – 12 дана.  • MCP-2200C-HDD-C2H-01 - 12 дана.  • MCP-2200C-DS-2XO-01 - 12 дана.  • MG-BASE4000-8TB-8XO-01 (MediaGrid-4000 BasePack with 192TB RAW capacity & 10GBE SFP+) – 1 дана.  • CSS-4000-8TB-8XO-01 (MediaGrid-4000 Content Server (192TB RAW & 10GBE SFP+)) - 1  • CSJ-4240-8TB-01 (Mediagrid-4000 ContentStore with 24X8TB DRIVES) – 3 дана.  • SPR-4000-CON-4XO -2 дана.  • 030-0146-001 (SUB ASSY; 8TB SAS-3.0; W/ AIC 3.5" CARRIER; HDD for MediaGrid.) – 144 дана.  • 088-0020-001 –12 дана. |
| 4 | Орындаушы жеңімпаз деп анықталған жағдайда әлеуетті өнім берушіге қойылатын талаптар және онымен мемлекеттік сатып алу туралы шарт жасасу (қажет болған жағдайда көрсетіледі) (Әлеуетті өнім берушіні көрсетілген мәліметтерді көрсетпегені немесе бермегені үшін қабылдамауға жол берілмейді) | 4.1 Тараптардың шартқа қол қойған мезеттен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде Өнім беруші Тапсырыс берушіге өндіруші компаниядан техникалық қолдаудың басталуы және аяқталу мерзімін көрсете отырып, кепілдік хатын ұсынуға міндетті.  4.2.Қызметтердің сапасына қойылатын талаптар.  Тапсырыс берушіге Өнім берушінің Сервистік Қызметіне сұрақтарды адрестеу мүмкіндігі берілуі тиіс. Тапсырыс берушіге Өнім берушінің Сервистік Қызметінің мамандарымен кеңес беруі орыс және мемлекеттік тілдерде жүргізілуі тиіс.  4.3. Көмек жүйенің жұмысына байланысты техникалық мәселелерге қатысты барлық мәселелер бойынша консультациялар түрінде көрсетілуі тиіс.  4.4. Техникалық мәселелерді шешу мақсатында, жабдықтың жұмыс істеуіне, пайдалану мен конфигурациясына, сондай-ақ онда ақаулықтарды іздеу мен жоюға қатысты ақпарат телефон немесе электрондық пошта арқылы жеткізілуі мүмкін. |