**Техническая спецификация** **для участия в государственной закупке услуги**

**«Услуги по технической поддержке и сопровождению продукта Harmonic»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Раздел** | **Требования** |
| 1 | Наименование услуги | Услуга по технической поддержке и сопровождению продукта Harmonic |
| 2 | Гарантийный срок (в месяцах) | Не менее 10 месяцев |
| 3 | Описание требуемых характеристик, параметров и иных исходных данных | Данный документ регулирует порядок предоставления всех видов Услуг в ТОО «Управляющая компания «Қазмедиа орталығы» (далее - Заказчик) в соответствии с нижеследующими положениями.  1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ:  Понятие «Продукты» включает в себя Аппаратное Обеспечение, Программное Обеспечение и Услуги.  Под понятием «Сменные Детали» подразумеваются детали, предназначенные для замены какого-либо вышедшего из строя компонента Неисправного Продукта, либо полная замена вышедшего из строя Продукта.  Поставщик предоставляет «Сменную деталь» взамен на вышедшую из строя, при этом Заказчик передает вышедшую из строя «Сменную деталь» по соответствующему документу Поставщику.  «Документация» означает документацию систем хранения данных, серверов воспроизведения и записи в электронном или бумажном формате, поставляемую в комплекте с Продуктом, или же доставляемую Заказчику каким-либо другим способом по факту приобретения им Продукта. Документация не включает в себя какие-либо маркетинговые или рекламные материалы.  «Неисправность» означает несоответствие Продукта заявленному функционалу в течение срока действия гарантии, или, в случае отсутствия гарантии, неспособность Продукта выполнять свои функции в соответствии с условиями, оговоренными в действительной на тот момент Документации.  «Срок Доставки Деталей» означает время, прошедшее с момента принятия компанией производителем решения о необходимости предоставления Сменной Детали взамен детали, вышедшей из строя, до момента завершения процедуры доставки Сменной Детали Заказчику.  «Аппаратное Обеспечение» означает материальный продукт, реализуемый Заказчику компанией Harmonic.  «Корректировочная Версия» означает обновление программного обеспечения, предлагаемое Заказчику с целью устранения выявленных ошибок в Программном Обеспечении.  «Периодическое Удаленное Обслуживание» означает предоставление услуги по «Удаленному Обслуживанию» в качестве дополнения к регулярным удаленным проверкам состояния системы, по требованию заказчика.  «Удаленное Обслуживание» означает выполнение комплекса мероприятий по сбору диагностической информации, поиску и устранению неисправностей, проведению профилактических проверок состояния системы и проверок системной конфигурации, а также внесению определенных изменений в системе автоматизации посредством установки удаленного соединения через VPN-подключение или другие программные обеспечения. Возможность проведения любых видов работ по Удаленному Обслуживанию системы зависит от соблюдения следующих условий:  1) Компрометация Закрытого ключа – закрытый ключ недоступен посторонним лицам (о нарушении конфиденциальности ключа немедленно сообщить руководству Заказчика);  2) Сохранять конфиденциальность выданных аутентификационных данных;  3) Без предварительного согласования с Заказчиком не должно осуществляться копирование данных с систем Заказчика;  4) Поставщик обязуется в случае возникновения обстоятельств, замедляющих ход выполнения или делающих невозможным дальнейшее продолжение работ, немедленно поставить об этом в известность Заказчика.  Понятие «Услуги» включает в себя любые виды работы по профилактическому обслуживанию, мониторингу, установке и вводу в эксплуатацию оборудования, консультаций, предоставление «Документации», а также любые другие виды услуг, предоставляемых заказчику.  «Степень Серьезности» является условным обозначением степени серьезности неисправности, присваиваемой компанией производителем каждому отдельному запросу со стороны заказчика. Показатель степени серьезности конкретной неисправности определяется исходя из представляемой ей угрозы для работоспособности системы заказчика в целом.  «Первая Степень Серьезности» присваивается в случае, если Продукт целиком или какая-либо его часть полностью выведена из строя, или же уровень производительности Продукта находится на столь низком уровне, что это препятствует выполнению практически любых стандартных процедур. Сохраняя всю полноту приведенного выше определения в силе, в качестве примеров ситуаций критического сбоя в системе могут рассматриваться следующие ситуации - прекращение нормального функционирования одного или нескольких каналов, влекущее за собой проявление перечисленных ниже дефектов в эфирном вещании:  1) вывод в эфир черного поля;  2) отсутствие звука в эфире;  3) искажение видео и/или аудио материала;  4) рассинхронизация видео и опорного сигнала;  5) рассинхронизация видео и звука при импорте видеоматериалов.  А также, нестабильное функционирование одного или нескольких каналов, влекущее за собой периодическое проявление таких дефектов в эфире, которые не могут быть устранены путем переключения на резервные источники подаваемого в эфир сигнала и влечет за собой непреднамеренный вывод в эфир черного поля, непреднамеренное отсутствие звука в эфире, непреднамеренное искажение видео и/или аудио материала, непреднамеренную рассинхронизацию видео и опорного сигнала или непреднамеренную рассинхронизацию изображения и речевых сигналов, заметную зрителю.  «Вторая Степень Серьезности» присваивается в случае, если Продукт в целом или какая-либо его часть полностью выведены из строя, или же показатели уровня производительности Продукта значительно ниже нормативов, установленных в технических спецификациях, что приводит к серьезным нарушениям нормальных рабочих процессов или угрожает вызвать критический сбой в системе. Сохраняя всю полноту приведенного выше определения в силе, в качестве примеров ситуаций, соответствующих Второй Степени Серьезности, могут рассматриваться ситуации, в которых обеспечение функционирования одного или нескольких каналов происходит силами резервного оборудования, а также ситуации, в которых ресурсы имеющегося в наличии резервного оборудования исчерпаны и как следствие, существует угроза немедленного возникновения ситуации Первой Степени Серьезности.  «Третья Степень Серьезности» присваивается в случае, если Продукт в целом или какая-либо его часть функционируют с ошибками, которые, однако, не имеют влияния на общий ход рабочего процесса. Сохраняя всю полноту приведенного выше определения в силе. В качестве примера ситуации, соответствующей Третьей Степени Серьезности, может рассматриваться ситуация, в которой клиент имеет дело с отдельным неисправным компонентом системы – например, один из резервных блоков питания, призванный обеспечивать питанием резервный видео сервер, вышел из строя, однако сам резервный видео сервер функционирует нормально, работая от основного блока питания.  «Четвертая Степень Серьезности» присваивается незначительным неисправностям или ошибкам в документации, последствия которых пользователь в состоянии устранить своими силами. Дополнительные запросы на реализацию новых функциональных (обновления ПО без изменения версии) возможностей (новая версия официального пакета обновлений от производителя), не реализованных на момент формирования запроса в существующих Продуктах, также классифицируются, как проблема Четвертой Степени Серьезности.  Понятие «Программное Обеспечение» включает в себя:  - программное обеспечение и/или встроенное программное обеспечение, используемое при работе с Продуктами или для обеспечения работоспособности Продуктов, и поставляемое как неотъемлемая часть Продукта, в комплекте с Продуктом или будучи предварительно загруженным в Продукт в виде объектного кода, а также:  - программные продукты, реализуемые независимо от Аппаратного Обеспечения и требующие наличия лицензионного ключа.  «Поддержка Программного Обеспечения» означает предоставление поддержки по вопросам, касающимся Программного Обеспечения, в соответствии с действующими положениями о предоставлении услуг в области поддержки Программного Обеспечения. Поддержка Программного Обеспечения включает в себя корректировочные Обновления и новые версии Программного Обеспечения.  Под «Корректирующими Обновлениями» подразумеваются версии Программного Обеспечения, выпускаемые время от времени производителем, исключительно по его инициативе, и представляющие собой заплатки, временные решения и исправления недочетов, призванные исправить ошибки в коде или в незначительной степени улучшить производительность или функциональность Программного Обеспечения, но не включающие в себя реализацию новых функциональных возможностей.  Под «Новыми версиями Программного Обеспечения» подразумеваются версии Программного Обеспечения, содержащие в себе существенные улучшения производительности или функциональности Программного Обеспечения.  Услуги по оказанию технической поддержки и сопровождению продукта должны соответствовать следующим требованиям:  - техническая поддержка в режиме 24/7/306.  - Поставщик должен обеспечить дежурство, как минимум 1 (одного) сменного специалиста в режиме 24/7/306 с дислокацией на территории Заказчика.  - сопровождение особо важных мероприятий специалистами Поставщика по запросу Заказчика.  - время реакции на срочные заявки по телефону, электронной почте и/или удаленное подключение должно составлять как минимум 15 (пятнадцать) минут (прямые эфиры с участием Президента Республики Казахстан).  - время реакции на заявки по телефону, электронной почте и/или удаленное подключение в режиме 24/7/306 должно составлять как указано в пункте 3.2.  - в дни профилактических перерывов Поставщик должен обеспечить на территории Заказчика, как минимум 1 (одним) сменным специалистом до завершения всех работ, по запросу Заказчика.  - при возможности адресация заявок русскоязычным инженерам, в случае их недоступности англоязычным.  - предоставление исправлений программных компонентов и инструкции по их установке. В случае необходимости помощь по их установке локально или удаленно.  - «Срок Доставки Деталей» не должен превышать сорок пять календарных дней в соответствии со «Степенью серьезности».  - предоставление доступа к новым версиям систем, а также помощь по их установке.  - доступ к онлайн веб-порталу для регистрации и отслеживания заявок в режиме 24/7/306. Поставщик должен предоставить логин и пароль Заказчику для доступа к этому веб-порталу;  2. Требуемое время отклика в соответствии с уровнем проблемы:  1 уровень  Критический: все сбои, влияющие непосредственно на вещание, включающий в себя остановку вещания всех или нескольких каналов, невозможность загружать новые файлы, нарушение порядка воспроизведения и т.д.  Подтверждение заявки:  • В течение 1 часа  Обходной путь\временное исправление:  • В течение 2 часа  • Финальное исправление, обновление или новый релиз: Понижение уровня проблемы с 1 уровня до 2-го  Поддержка связи:  • Ежечасно  • Наличие минимум одного специалиста для оперативного физического устранения возникающих проблем на территории Заказчика.  2 уровень  Высокий: Остановка или дисфункция некоторых функций, не влияющих на вещание, но затрудняющих производственный цикл.  Подтверждение заявки:  • В течение 2 часов  Обходной путь\временное исправление:  • В течение 3 дней  Финальное исправление, обновление или новый релиз:  • В течение 20 дней  Поддержка связи:  • Ежедневно  3 уровень  Средний: дисфункция некоторых служб, при возможности применения обходного пути.  Подтверждение заявки:  • В течение 24 часов  Обходной путь\временное исправление:  • В течение 5 дней  Финальное исправление, обновление или новый релиз:  • В течение 30 дней  Поддержка связи:  • Еженедельно  4 уровень  Все прочие ошибки и сбои в работе системы.  Подтверждение заявки:  • В течение 2 дней  Обходной путь\временное исправление:  • Нет  Финальное исправление, обновление или новый релиз:  • После выпуска обновления  Поддержка связи:  • За 30 дней до выхода обновления  3.3 Harmonic  Код производителя и количество  •  • SX-MCP-22XXC\*303056 – 12 шт.  • SWR –MCR-2200C – CORE SOFTWARE – 12 шт.  • MCP-2200C-HDD-C2H-01 - 12 шт.  • MCP-2200C-DS-2XO-01 - 12 шт.  • MG-BASE4000-8TB-8XO-01 (MediaGrid-4000 BasePack with 192TB RAW capacity & 10GBE SFP+) – 1 шт.  • 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 шт.  • SPR-4000-CON-4XO -2 шт.  • 030-0146-001 (SUB ASSY; 8TB SAS-3.0; W/ AIC 3.5" CARRIER; HDD for MediaGrid.) – 144 шт.  • 088-0020-001 –12 шт. |
| 4 | Условия к потенциальному  поставщику в случае определения его победителем и  заключения с ним договора о  государственных закупках  (указываются при необходимости) (Отклонение  потенциального поставщика за не указание и непредставление  указанных сведений не допускается) | 4.1 В течение 30 (тридцати) календарных дней с момента подписания сторонами Договора Поставщик обязан предоставить Заказчику гарантийное письмо от компании-производителя с указанием даты начала и окончания технической поддержки.  4.2 Требования к качеству услуг.  Заказчику должна быть предоставлена возможность адресовать вопросы в Службу Сервиса Поставщика. Консультирование Заказчика специалистами Службы Сервиса Поставщика должно производится на русском и государственном языках.  4.3 Помощь должна оказываться в виде консультаций по всем вопросам, касающихся технических проблем, связанных с работой системы.  4.4 С целью разрешения технических проблем, информация, относящаяся к функционированию, эксплуатации и конфигурации оборудования, а также к поиску и устранению в нем неисправностей, может передаваться по телефону или электронной почте. |