**Техническая Спецификация**

**для участия в государственной закупке**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Раздел** | **Требования** |
| 1 | Наименование услуги | Услуга по технической поддержке и сопровождению продукта XenData |
| 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 Программное Обеспечение системы управления цифровыми ленточными библиотеками XenData Archive Series.  «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.  «Документация» означает документацию Систем автоматизации 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.  «Корректировочная Версия» означает обновление программного обеспечения, предлагаемое Заказчику с целью устранения выявленных ошибок в Программном Обеспечении.  «Выполнение сервисных работ на месте эксплуатации» означает факт инженера (минимум одного инженера Технической поддержки) по техническому обслуживанию на территорию заказчика для выполнения комплекса работ по техническому обслуживанию установленного на этой территории систем, по требованию заказчика.  «Периодическое Удаленное Обслуживание» означает предоставление услуги по «Удаленному Обслуживанию» в качестве дополнения к регулярным удаленным проверкам состояния системы, по требованию заказчика.  Понятие «Продукты» включает в себя Программное Обеспечение системы управления цифровыми ленточными библиотеками XenData Archive Series.  «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 посредством установки удаленного соединения через VPN-подключение или другое программное обеспечение. 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, технической поддержке, инсталляции «Корректировочных Версий», «Корректирующих Обновлений» либо «Новых версий Программного Обеспечения» cистемы управления цифровыми ленточными библиотеками XenData Archive Series, предоставление консультаций, а также любые другие виды услуг, предоставляемых заказчику ее партнером.  «Степень Серьезности» является условным обозначением степени серьезности неисправности, присваиваемой компанией XenData 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.  «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.  «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.  «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 патча 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, 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 производителей, исключительно по ее 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.  - 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;  3.2. 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 XenData Archive Series  Система управления цифровыми ленточными библиотеками XenData Archive Series.  • XenData Archive Series P/N XAS-S-ENT 2000-M12.  • XenData Archive Series P/N XAS-S-ENT 3000-M12. |
| 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. |