ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

Для участия в государственной закупке услуги Услуги по технической поддержке и сопровождению продукта Dalet Galaxy.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Раздел** | **Требования** |
| 1 | Наименование услуги | Услуга по технической поддержке и сопровождению продукта Dalet Galaxy. |
| 2 | Гарантийный срок (в месяцах) | Не менее 12 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.3.1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ:Понятие «Продукт» включает в себя программное обеспечение Dalet Galaxy и услуги. «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.«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 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» системы автоматизации Dalet Galaxy, предоставление консультаций, а также любые другие виды услуг, предоставляемых заказчику ее партнером.«Степень Серьезности» является условным обозначением степени серьезности неисправности, присваиваемой компанией Dalet Galaxy 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;6) не корректная работа систем автоматизации во время вещания. 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 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 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 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:- поддержка в режиме 24/7/365.- Поставщик должен обеспечить дежурство, как минимум 1 (одного) сменного специалиста в режиме 24/7/365 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 24/7/365 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 24/7/365. Поставщик должен предоставить логин и пароль Заказчику для доступа к этому веб-порталу; - доступ к «базе знаний» через веб-портал производителя 24/7/365.3.2. Требуемое время отклика в соответствии с уровнем проблемы:1 уровеньКритический: 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 часаОбходной путь\временное исправление: • В течение 2 часа• Финальное исправление, обновление или новый релиз: Понижение уровня проблемы с 1 уровня до 2-гоПоддержка связи:• Ежечасно• Наличие минимум одного специалиста для оперативного физического устранения возникающих проблем на территории Заказчика.2 уровеньВысокий: Остановка или дисфункция некоторых функций, не влияющих на вещание, но затрудняющих производственный цикл.Подтверждение заявки: • В течение 2 часовОбходной путь\временное исправление: • В течение 3 днейФинальное исправление, обновление или новый релиз:• В течение 20 днейПоддержка связи:• Ежедневно3 уровеньСредний: дисфункция некоторых служб, при возможности применения обходного пути. Подтверждение заявки: • В течение 24 часовОбходной путь\временное исправление: • В течение 5 днейФинальное исправление, обновление или новый релиз:• В течение 30 дней Поддержка связи:• Еженедельно4 уровеньВсе прочие ошибки и сбои в работе системы. Подтверждение заявки: • В течение 2 днейОбходной путь\временное исправление:• НетФинальное исправление, обновление или новый релиз:• После выпуска обновленияПоддержка связи:• За 30 дней до выхода обновления3.3 Dalet3.3.1. Система цифрового медиа производства и управления Новостного сайта News 1 Dalet Galaxy:DP.01 Лицензия Dalet Core Server - 1DP.AT Лицензия на базу данных аудиторского следа-1DP.DSH Лицензия Dalet Agent для инструмента мониторинга Dalet Dashboard - 1DP.CLT.DP Клиентская лицензия Dalet-130DP.CLT.DP.ML Модуль протоколирования и подготовки к производству - 110DP.CLT.WS Клиентская лицензия Dalet Webspace - 100DP.CLT.WS.SBD Модуль Webspace Storyboarder - 100DP.IN.SDI.BRIO Автоматизация ввода для Dalet Brio SDI - 16DP.IN.ENG Вставка на основе ENG-файлов (P2, XDCam) - 4DP.IN.WF.C Загрузка файлов из сторонних систем - 6DP.MM.CNV Сервер обработки медиафайлов - 90DP.MM.WS Dalet Webspace Server - 1DP.SCBTV Dalet Rundown Editor - 2DP.TP Интеграция с телесуфлером - 2DP.MOS.CG Интеграция MOS с графической системой сторонних производителей - 1DP.MOS.ADV Интеграция MOS с устройствами сторонних производителей - 1DP.PP.M DaletOnAir Server (основной) - 2DP.PP.B DaletOnAir Server (резервный) - 2OP.VS.1 Управление устройствами - Первый порт стороннего видеосервера - 4OP.VS.ADD Управление устройством - Дополнительный порт стороннего видеосервера - 20DP.OUT.MG.C Экспорт медиафайлов в системы сторонних производителей - 4DP.HSM.STD Стандартный архивный интерфейс - 1DP. XTEND.PREM Xtend для Adobe Premiere - 14AF.900.FARM.PILOT AmberFin Pilot Controller для управления транскодом и рабочим процессом - 1AF.1500 Стандартный узел транскодирования AmberFin - 8DP.SQL.Core Microsoft® SQL Svr Staпdard Runtime Core 2019 ISV - 16DRC.SQL.RunТime Microsoft® SQL CAL Runtime 2019 IS - 1Dalet BRIO – 4 шт. 3.3.2. Система цифрового медиа производства и управления Новостного сайта News 2 Dalet Galaxy:DP.01 Лицензия Dalet Core Server - 1DP.AT Лицензия на базу данных аудиторского следа - 1DP.DSH Лицензия Dalet Agent License 1 для инструмента мониторинга Dalet Dashboard - 1DP.CLT.DP Лицензия клиента Dalet - 130DP.CLT.DP.ML Модуль протоколирования и подготовки к производству - 110DP.CLT.WS Лицензия клиента Dalet Webspace - 200DP.CLT.WS.SBD Модуль Webspace Storyboarder - 200DP.IN.SDI.BRIO Автоматизация ввода для Dalet Brio - 16DP.IN.SDI.VS Автоматизация инжеста для видеосервера стороннего производителя - 4DP.IN.ENG Инжест на основе ENG файлов (P2, XDCam) - 4DP.IN.WF.C Загрузка файлов из сторонних систем - 6DP.MM.CNV Сервер обработки мультимедиа - 120DP.MM.WS Dalet Webspace Server - 2DP.SCBTV Dalet Rundown Editor - 2DP.TP Интеграция с телесуфлером - 2DP.MOS.CG Интеграция MOS с графической системой сторонних производителей - 1DP.PP.M DaletOnAir Server (основной) - 2DP.PP.B DaletOnAir Server (резервный) - 2OP.VS.1 Управление устройствами - Первый порт стороннего видеосервера - 4OP.VS.ADD Управление устройством - дополнительный порт видеосервера 3-й стороны - 20DP.OUT.MG.C Экспорт медиафайлов в системы сторонних производителей - 4DP.HSM.STD Стандартный архивный интерфейс - 1DP. XTEND.PREM Xtend для Adobe Premiere - 14AF. 900.FARM.PILOT AmberFin Pilot Controller для управления транскодированием и рабочим процессом - 1AF.1500 Стандартный узел транскодирования AmberFin - 8DP.SQL.Core Microsoft SQL Svr Staпdard Runtime Core 2019 ISV -16DRC.SQL.RunTime Microsoft SQL CAL Runtime 2019 ISV -1 Dalet BRIO – 4 шт. 3.3.3. Система цифрового медиа производства и управления продакшн сайта Production Dalet Galaxy:DP.01 Лицензия Dalet Core Server - 1DP.AT Лицензия на базу данных аудиторского следа - 1DP.DSH Лицензия Dalet Agent для инструмента мониторинга Dalet Dashboard - 1DP.CLT.DP Лицензия клиента Dalet - 80DP.CLT.DP.ML Модуль протоколирования и подготовки к производству - 80DP.CLT.WS Лицензия клиента Dalet Webspace - 100DP.CLT.WS.SBD Модуль Webspace Storyboarder - 100DP.IN.SDI.BRIO Автоматизация загрузки для Dalet Brio -16DP.IN.SDI.VS Автоматизация Инджеста для видеосервера стороннего производителя - 48DP.IN.ENG Вставка на основе ENG-файлов (P2, XDCam)-5DP.IN.WF.C Загрузка файлов из сторонних систем - 10DP.MM.CNV Сервер обработки мультимедиа -114DP.MM.WS Dalet Webspace Server -1DP.SCBTV Dalet Rundown Editor - 8DP.TP Интеграция с телесуфлером - 8DP.MOS.CG Интеграция MOS с графической системой сторонних производителей - 1DP.PP.M DaletOnAir Server (основной) - 8DP.PP.B DaletOnAir Server (резервный) - 8OP.VS.1 Управление устройством - первый порт видеосервера 3-й стороны - 8OP.VS.1 Управление устройством - первый порт видеосервера 3-й стороны - 40DP.OUT.MG.C Экспорт медиафайлов в системы сторонних производителей - 5DP.HSM.STD Стандартный архивный интерфейс -1DP.XTEND.PREM Xtend для Adobe Premiere-25DP.BPM.DESIGN DP.BPM.CORE ВРМ Основная лицензия-1Dalet BPMN 2.0 Worktlow Designer-1 AF.900.FARM.PILOT AmberFin для транскодирования и управления рабочим процессом-1AF.1500 AmberFin Standard Transcode Node-8DP.SQL.Core Microsoft® SQL Svr -16DRC.SQL RunTime Microsoft® SQL CAL Runtime 2019 ISV -1Dalet BRIO – 4 шт. |
| 4 | Условия к потенциальномупоставщику в случае определения его победителем изаключения с ним договора огосударственных закупках(указываются при необходимости) (Отклонениепотенциального поставщика за не указание и непредставлениеуказанных 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. |