Приложение 1 к документации о закупке

**Техническое задание**

На оказание услуг технической поддержки серверного оборудованиядлянуждАО "Коми энергосбытовая компания"

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| п/п | Требования | Описание |
| 1 | Наименование услуги | услуги технической поддержки серверного оборудования |
| 2 | Место оказания услуги | Адрес: г. Сыктывкар, Дырнос, 3/21, 29 (а) кабинет |
| 3 | Сроки (периоды) оказания услуги | - начало: 01.11.2023,  - окончание: 31.12.2024 года. |
| 4 | Вид, перечень и объем оказываемых услуг | состав технической поддержки серверного оборудования входит:   * техническая поддержка на месте установки системного ПО и серверного оборудования в соответствии со списком программно-аппаратных комплексов указанным ниже в Приложении №1; * поддержка должна включать в себя оказание услуг по поставке и замене неисправного оборудования, решение проблем функционирования оборудования, консультации по работе оборудования, устранение аварий; |
| 5 | Требования к порядку оказания услуги | 1. Обеспечение возможности регистрации заявок в сервисном центре в режиме 24/7:  * Онлайн (web) – через систему создания и регистрации «тикетов»; * По телефону – с помощью инженеров 1-й линии поддержки СЦ; * E-mail – отправив письмо на выделенный адрес электронной почты;  1. Обеспечение гарантированной реакции в течении 4 ч с момента обращения, 2. Обеспечение возможности обслуживания в круглосуточном режиме по рабочим, выходным и праздничным дням. 3. Обеспечение выезда специалиста на место эксплуатации. Необходимость выезда определяется специалистом Исполнителя совместно с представителями Заказчика в зависимости от типа возникшей проблемы и вида обслуживаемого оборудования и/или программного обеспечения. Оборудование FRU (Field Replacement Unit) обслуживается только специалистами Исполнителя. Точное время прибытия специалиста Исполнителя на место эксплуатации систем Заказчика согласовывается с Заказчиком и зависит от транспортной доступности и порядка допуска на площадку Заказчика. Для запчастей CRU (Customer Replaceable Unit)/CSR (Customer Self Repair) выезд специалиста не предусматривается, но возможен по дополнительному согласованию сторон. Для проведения ремонта, требующего замену запасных частей категории CRU/CSR, Исполнитель отправляет запасную часть Заказчику курьером и консультирует Заказчика по вопросам её замены для устранения неисправности. Классификация запасных частей на CRU/CSR и FRU производится согласно документации по ремонту и обслуживанию оборудования. При отсутствии классификации запасной части на CRU/CSR или FRU в документации способ её замены определяется по согласованию с заказчиком. 4. Сроки восстановления. Гарантированные сроки замены запчастей после определения неисправности в течении 5 календарных дней. 5. Заменяемые компоненты должны быть оригинальными (новыми или эквивалентными). Эквивалентными, считаются компоненты оборудования, с техническими характеристиками не хуже технических характеристик заменяемого компонента оборудования. 6. Поставка, установка и настройка материалов и запасных частей осуществляется за счет Исполнителя 7. Обеспечение возможности (по согласованию с Заказчиком), проводит аудит ошибок в работе аппаратного и программного обеспечения и предоставляет рекомендации по их устранению. 8. Обеспечение гарантий работоспособность предоставленной запасной части, включая её программную инициализацию при замене. 9. Обеспечение консультационной поддержки в части совместимости оборудования Приложения № 1 и программного обеспечения, включая, но не ограничиваясь программными продуктами виртуализации, операционными системами, резервным копированием силами специалистов Исполнителя, не более 30 часов в месяц |
| 6 | Требования к качеству и безопасности оказания услуги | Услуги (работы) связанные с технической поддержкой серверного оборудования, должны оказываться квалифицированным персоналом Исполнителя, в соответствие с существующими рекомендациями и инструкциями производителя оборудования. |
| 7 | Требования к результатам услуги. Порядок сдачи и приемки результатов услуги | Приемка оказанных Услуг осуществляется ежемесячно. К приемке предъявляются Услуги, завершенные Участником в отчетном месяце.  Исполнитель передает Заказчику до начала приемки результата оказанных Услуг два экземпляра акта сдачи-приемки оказанных Услуг, подписанных Участником.  Заказчик обязан в срок не более 7 (семи) рабочих дней с момента предъявления Исполнителем акта оказанных Услуг   осмотреть и принять оказанные Услуги.  Заказчик производит приемку оказанных Услуг путем подписания акта сдачи-приемки оказанных Услуг. При обнаружении отступлений ухудшающих результат Услуг или иных недостатков Заказчик обязан немедленно заявить об этом Исполнителю, не подписывая акт сдачи-приемки оказанных Услуг.  Если Услуги по Договору оказаны ненадлежащим способом,   Заказчик вправе в течение 7 рабочих дней оформить мотивированный отказ от приемки оказанных Услуг и направить его Исполнителю. |
| 8 | Требования к гарантийному сроку услуги и (или) объему предоставления гарантий их качества | Если в период использования результатов оказанных Услуг обнаружатся недостатки (недоработки), препятствующие его нормальному использованию, то Исполнитель обязан их устранить за свой счет и в установленные Заказчиком сроки |

Приложение № 1 к Техническому заданию

| **Парт. номер.** | **Наименование** | **Серийный номер** | **Кол-во** | **Место оказания услуг** | **Период оказания услуг** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | 4 | 5 | 6 |
| 841730-B21 | HPE ProLiant DL560 Gen10 8SFF Configure-to-order Server | CZ29360BW6 | 1 | г. Сыктывкар, Дырнос, 3/21, 29а кабинет | 01.11.2023 - 31.12.2024 (14 месяце) |
| 841730-B21 | HPE ProLiant DL560 Gen10 8SFF Configure-to-order Server | CZ29360BW5 | 1 | г. Сыктывкар, Дырнос, 3/21, 29а кабинет | 01.11.2023 - 31.12.2024 (14 месяце) |
| Q1J03A | HPE MSA 2052 SAN Dual Controller SFF Storage | 2S6929B404 | 1 | г. Сыктывкар, Дырнос, 3/21, 29а кабинет | 01.11.2023 - 31.12.2024 (14 месяце) |
| R0Q80A | HPE MSA 2062 16Gb FC SFF Storage 2U | ACM035S1LF | 1 | г. Сыктывкар, Дырнос, 3/21, 29а кабинет | 01.11.2023 - 31.12.2024 (14 месяце) |
| Q0U55B | HPE SN6600B 32GB 48/24 POWER PACK+ FIBRE CHANNEL SWITCH / Brocade G620 FC Switch BR-G620-24-16G-R (PN:80-1011232-03), 48 32G FC | EWY1950S01Z | 1 | г. Сыктывкар, Дырнос, 3/21, 29а кабинет | 01.11.2023 - 31.12.2024 (14 месяце) |
| Q0U55B | HPE SN6600B 32GB 48/24 POWER PACK+ FIBRE CHANNEL SWITCH / Brocade G620 FC Switch BR-G620-24-16G-R (PN:80-1011232-03), 48 32G FC | EWY1939S01E | 1 | г. Сыктывкар, Дырнос, 3/21, 29а кабинет | 01.11.2023 - 31.12.2024 (14 месяце) |

| **Парт. номер.** | **Наименование** | **Серийный номер** | **Кол-во** | **Место оказания услуг** | **Период оказания услуг** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | 4 | 5 |  |
| QR482A | HPE 3PAR StoreServ 7200, база накопителей на 2 узла | CZ34150914 | 1 | г. Сыктывкар, Дырнос, 3/21, 29а кабинет | 01.11.2023 - 31.12.2024 (14 месяце) |
| C8R72A | Жесткий диск HPE 3PAR StoreServ M6710 600 ГБ 6 Гбит/с SAS 10K SFF(2,5") | - | 30 | г. Сыктывкар, Дырнос, 3/21, 29а кабинет | 01.11.2023 - 31.12.2024 (14 месяце) |
| E7W54A | HP M6710 480GB 6G SAS 2.5in MLC SSD | - | 8 | г. Сыктывкар, Дырнос, 3/21, 29а кабинет | 01.11.2023 - 31.12.2024 (14 месяце) |
| QR490A | Дисковое шасси HPE M6710 2,5 дюйма 2U SAS | CZ34154DS3 | 1 | г. Сыктывкар, Дырнос, 3/21, 29а кабинет | 01.11.2023 - 31.12.2024 (14 месяце) |
| K0F23A | HPE 3PAR StoreServ M6710, 600 ГБ, SAS 6 Гбит/с8B/A, 15 тыс об/мин, SFF (2,5") |  | 2 | г. Сыктывкар, Дырнос, 3/21, 29а кабинет | 01.11.2023 - 31.12.2024 (14 месяце) |