

Технические требования к закупке локальной технической поддержки программного обеспечения среды виртуализации.

1. Локальная техническая поддержка включает в себя:

- открытие и обработку заявок на портале в службы поддержки, связанных с проблемами (сбоями) функционирования программного обеспечения (далее – ПО);
- комплексное обслуживание ПО с целью и штатного функционирования; – предоставление информационной документации при необходимости;
- диагностику, анализ и устранение конфликтных, сбойных и аварийных ситуаций в функционировании ПО, консультации по телефону, электронной почте или иным электронным каналам по возникающим в процессе эксплуатации программного обеспечения вопросам.

2. Требования к качеству оказания услуг:

- время реакции на заявку не более 2 часов в рабочие дни с момента сообщения Заказчиком о сбое или отказе;
- время обработки заявки уровня “critical” (сбой характеризуется полной неработоспособностью целого узла или его части, кластера, или сервиса при котором система функционирует в ограниченном или нештатном режиме) не более 24 часов в рабочие дни (с 7:00 до 21:00) с момента сообщения Заказчиком (для более оперативного устранения допускается предоставление временного решения);
- время обработки заявки уровня “non-critical” (анализ логов, функционирования, комплексное обслуживание, предоставление информации, настройка дополнительных функций и т.д.) не более 72 часов в рабочие дни (с 7:00 до 21:00) с момента сообщения Заказчиком.

Количество обслуживаемых гипервизоров – до 50 ед. (версия 7-8), центров управления – до 4 ед. (версия 7-8), в гиперконвергентном кластере vSan – 4 ед. (версия 7-8).

3. Ответственность за оказание услуг:

штраф за просрочку исполнения кейса уровня “critical – 5 % (“non-critical” – 1%) от ежемесячной суммы за каждые сутки (в выходной день штраф не начисляется).