

ТЕНДЕРНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

Банку необходимо продлить сервисный контракт по дисковому массиву компании HP – ZPAR. Сервисный контракт по поддержке аппаратного обеспечения с фиксированным временем восстановления Proactive Care Hardware Support Onsite 6-Hour Call-to-Repair Service должен отвечать следующим требованиям:

График предоставления поддержки оборудования:

Поддержка предоставляется 24 часа в сутки, с понедельника по воскресенье, включая выходные и праздничные дни.

Соглашение о фиксированном времени ремонта оборудования:

При возникновении серьезных неисправностей обслуживающая компания должна принять целесообразные меры для восстановления работоспособности поддерживаемого оборудования в течение 6 часов после получения запроса на обслуживание. Техническая поддержка программного/аппаратного обеспечения выполняется в режиме 24x7.

Управление инцидентами

- Приоритетная обработка сервисных заявок;
- Автоматическая регистрация заявок (с помощью Remote Support Technology);

Центр поддержки

Компания предоставляет комплексный интерактивный ресурс для получения постоянной настраиваемой информации, средств и услуг. Этот универсальный центр ИТ-ресурсов должен предоставлять средства для самостоятельного решения события, персональную надежную помощь, интерактивную справку и форумы; а также постоянный доступ к комплексному ИТ-содержимому.

Дистанционная поддержка и диагностика проблем

После обращения Заказчика в службу технической поддержки по телефону специалисты обслуживающей компании должны работать вместе с Заказчиком для поиска и устранения проблем с оборудованием. Перед выездом к Заказчику специалист компании должен иметь возможность выполнить дистанционную диагностику оборудования с помощью различных электронных средств технической поддержки (если это возможно) или других доступных методов, позволяющих облегчить дистанционное решение проблемы.

Независимо от установленного графика обслуживания Заказчика о проблемах с оборудованием можно сообщить в службу поддержки обслуживающей компании с помощью электронных средств связи круглосуточно 7 дней в неделю.

Поддержка оборудования с выездом на место эксплуатации оборудования:

Если техническая проблема не может быть решена дистанционно, специалист компании по технической поддержке должен выполнить необходимое обслуживание оборудования по месту эксплуатации для восстановления его рабочего состояния. Запасные части для замены, должны быть новыми или эквивалентными новым по своим эксплуатационным характеристикам.

Запасные части и материалы

Обслуживающая компания должна иметь возможность предоставлять поддерживаемые запасные детали и материалы, необходимые для сохранения обслуживаемого оборудования в рабочем состоянии, включая детали и материалы для доступных и рекомендованных технических усовершенствований.

Обновления микропрограммного обеспечения (прошивок)

Заказчик поддержки Proactive Care должен получить право загружать, устанавливать и использовать обновления микропрограммного обеспечения для аппаратных продуктов, в отношении которых действует данная поддержка.

Список оборудования, период предоставления поддержки с 01.02.2019 по 31.01.2022

P/N	Series	Name	S/N
K2Q36A	HPE 3PAR 8000	StoreServ 8200 2N Fld Int Base	CZ3549R0NM
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3W9
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3WA
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3WJ
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3WK
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3XA
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3Y8
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3YL
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3YM
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3ZE
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3ZT
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N407
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3VX
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3V7
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3V0
K2Q95A	HPE 3PAR 8000	480GB SFF SSD	5C3545N056
K2Q95A	HPE 3PAR 8000	480GB SFF SSD	5C3545N04P
K2Q95A	HPE 3PAR 8000	480GB SFF SSD	5C3545N04N
K2Q95A	HPE 3PAR 8000	480GB SFF SSD	5C3545N03P
E7Y71A	HPE 3PAR 8000	SFF(2.5in) Fld Int Dr Encl	CZ3549R0NN
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3WM
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3WP
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3XF
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3XW
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3XY
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3XZ
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3Y9
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3YA
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3YN
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3YP

K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3Z3
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3ZS
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3ZF
K2P93A	HPE 3PAR 8000	1.2TB SAS 10K SFF HDD	THH543N3ZD
K2Q95A	HPE 3PAR 8000	480GB SFF SSD	5C3545N03K
K2Q95A	HPE 3PAR 8000	480GB SFF SSD	5C3545N042
K2Q95A	HPE 3PAR 8000	480GB SFF SSD	5C3545N04K
K2Q95A	HPE 3PAR 8000	480GB SFF SSD	5C3545N055
E7Y72A	HPE 3PAR 8000	LFF(3.5in) Fld Int Dr Encl	CZ3549R0NP
K2P95A	HPE 3PAR 8000	2TB SAS 7.2K LFF HDD	THJ539N0RL
K2P95A	HPE 3PAR 8000	2TB SAS 7.2K LFF HDD	THJ539N0RR
K2P95A	HPE 3PAR 8000	2TB SAS 7.2K LFF HDD	THJ541N014
K2P95A	HPE 3PAR 8000	2TB SAS 7.2K LFF HDD	THJ541N01T
K2P95A	HPE 3PAR 8000	2TB SAS 7.2K LFF HDD	THJ541N01V
K2P95A	HPE 3PAR 8000	2TB SAS 7.2K LFF HDD	THJ541N01W
K2P95A	HPE 3PAR 8000	2TB SAS 7.2K LFF HDD	THJ541N025
K2P95A	HPE 3PAR 8000	2TB SAS 7.2K LFF HDD	THJ541N027
K2P95A	HPE 3PAR 8000	2TB SAS 7.2K LFF HDD	THJ541N029
K2P95A	HPE 3PAR 8000	2TB SAS 7.2K LFF HDD	THJ541N02B
K2P95A	HPE 3PAR 8000	2TB SAS 7.2K LFF HDD	THJ541N02E
K2P95A	HPE 3PAR 8000	2TB SAS 7.2K LFF HDD	THJ541N02D

Список оборудования, период предоставления поддержки с 26.04.2021 по 31.01.2022

E7Y71A	HPE 3PAR 8000	SFF(2.5in) Fld Int Dr Encl	CZ28150JWZ
K2P93B	HPE 3PAR 8000	1.2TB+ SW 10K SFF HDD	2C7814N14U
K2P93B	HPE 3PAR 8000	1.2TB+ SW 10K SFF HDD	2C7814N14R
K2P93B	HPE 3PAR 8000	1.2TB+ SW 10K SFF HDD	2C7814N15H
K2P93B	HPE 3PAR 8000	1.2TB+ SW 10K SFF HDD	2C7814N15M
K2P93B	HPE 3PAR 8000	1.2TB+ SW 10K SFF HDD	2C7814N152
K2P93B	HPE 3PAR 8000	1.2TB+ SW 10K SFF HDD	2C7814N15I
K2P93B	HPE 3PAR 8000	1.2TB+ SW 10K SFF HDD	2C7814N14V
K2P93B	HPE 3PAR 8000	1.2TB+ SW 10K SFF HDD	2C7814N153
K2P93B	HPE 3PAR 8000	1.2TB+ SW 10K SFF HDD	2C7814N162
K2P93B	HPE 3PAR 8000	1.2TB+ SW 10K SFF HDD	2C7814N13I
K2P93B	HPE 3PAR 8000	1.2TB+ SW 10K SFF HDD	2C7814N14M
K2P93B	HPE 3PAR 8000	1.2TB+ SW 10K SFF HDD	2C7814N164

Предпочтение будет отдано предложениям с графиком выплат по сервисному контракту в течении действия всего сервисного контракта.