

Технические требования к предмету закупки

Техническая поддержка должна включать в себя:

обеспечение подписки Technical Assistance Center (далее – ТАС) для доступа к обновлениям программного обеспечения и технической поддержке производителя;

предоставление доступа (идентификатор для входа (логин) и пароль или предоставление такого доступа существующему аккаунту Заказчика к обновлениям программного обеспечения по мере их выпуска производителем на весь период действия технической поддержки;

предоставление доступа (идентификатор для входа (логин) и пароль или предоставление такого доступа существующему аккаунту Заказчика) к информационным ресурсам с техническими и обучающими материалами производителя через сеть Интернет;

консультации Заказчика по вопросам функционирования оборудования и программного обеспечения, включая оперативную коммуникацию посредством мессенджеров, электронной почты, средств телефонной связи и/или личным присутствием на территории Заказчика;

выполнение работ по восстановлению работоспособности оборудования и программного обеспечения, включая переинсталляцию, замену вышедшего из строя устройства или его компонентов в случае необходимости;

выезд технического специалиста на площади Заказчика (при невозможности удаленного устранения неисправностей).

При осуществлении технической поддержки должны соблюдаться следующие требования и приоритеты обращений:

Приоритет 1 (высокий).

Оборудование либо ПО неработоспособно, что оказывает критичное влияние на работоспособность телекоммуникационной сети распределенного программно-технического комплекса автоматизированной системы межбанковских расчетов (далее – ТС РПТК АС МБР), на сетевое взаимодействие информационных систем Заказчика, на сетевую связность с внешними сетями:

часы обращений: круглосуточно;

время реакции на обращение (подтверждение регистрации сбой первой линией поддержки): не более 30 минут;

время восстановления работоспособности – не более 8 часов без необходимости замены аппаратного обеспечения, не более 14 дней при необходимости замены аппаратного обеспечения;

время прибытия инженера технической поддержки (при невозможности устранения сбоя удаленно):

основной вычислительный центр (ОВЦ) – г. Минск, ул. Кальварийская, 7, резервный вычислительный центр (РВЦ) – г. Минск, ул. Калиновского, 72а: не более 2 часов с момента обращения;

удаленный резервный вычислительный центр (УРВЦ) – Минская область, г. Узда, ул. Степанова, 19: не более 4 часов с момента обращения.

Приоритет 2 (низкий).

Оборудование либо ПО ограничено работоспособно, фиксируются деградация работоспособности, сбои, отказы в ТС РПТК и сетевом взаимодействии информационных систем Заказчика, взаимодействии с внешними сетями:

- часы обращений: 7:00 -21:00 в рабочие дни;
- время реакции на обращение (подтверждение регистрации сбоя первой линией поддержки,): не более 60 минут;
- время восстановления работоспособности – не более 24 часов без необходимости замены аппаратного обеспечения, не более 30 дней при необходимости замены аппаратного обеспечения;

- время прибытия инженера технической поддержки (при невозможности устранения сбоя удаленно):

- основной вычислительный центр (ОВЦ) - г. Минск, ул. Кальварийская, 7, резервный вычислительный центр (РВЦ) – г. Минск, ул. Калиновского, 72а: не более 4 часов с момента обращения;

- удаленный резервный вычислительный центр (УРВЦ) – Минская область, г. Узда, ул. Степанова, 19: не более 6 часов с момента обращения.

Техническая поддержка обеспечивается путем предоставления Заказчику доступа или передачи прав на получение технической поддержки в сервисной службе компании производителя Cisco.