**Приложение 1**

к Изменениям 1 к конкурсным документам на ОК 22/6

**Состав услуг технической поддержки продуктов Hewlett Packard Enterprise**

**Таблица 1.** Восстановление работоспособности оборудования и программного обеспечения

| **№**  | **Наименование** | **Содержание услуги** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Дистанционная поддержка и диагностика событий с оборудованием и программным обеспечением | При возникновении инцидента Заказчик обращается в службу технической поддержки Исполнителя и указывает приоритет обращения в зависимости от уровня критичности:Уровень критичности 1 — простой критически важных систем. Например, рабочая среда полностью вышла из строя, рабочая система или приложение вышло из строя или находится под серьезной угрозой, повреждение, потеря данных или высокий риск для них, критическое воздействие на бизнес, серьёзная проблема безопасности.Уровень критичности 2 — нарушение работы критически важных систем. Например, значительно ограничены возможности рабочей среды, нестабильное состояние или нарушение безопасности рабочей системы или приложения, риск повторного возникновения проблемы, выход из строя двух или более дисков одного массива, значительное воздействие на бизнес.Уровень критичности 3 — нормальная работа. Например, выход из строя одного из дисков массива данных, выход из строя или снижение производительности тестовой системы, проблемы с рабочей системой или приложением, для которых найдено временное решение, некритичное ограничение функциональности, ограниченное воздействие на бизнес.Уровень критичности 4 — низкое воздействие, профилактика или консультация. Отсутствие воздействия на бизнес или пользователей.После обращения Заказчика в службу технической поддержки специалист Исполнителя может дистанционно выявить неисправность оборудования, оказать консультацию по устранению или прибыть на место расположения оборудования. |
| 2 | Поддержка оборудования с выездом к Заказчику | Если техническая проблема не может быть решена дистанционно, Исполнитель должен произвести необходимые работы по месту эксплуатации оборудования для восстановления его рабочего состояния. |
| 3 | Стоимость запчастей и материалов необходимых для обслуживания включена в стоимость услуг технической поддержки. | Исполнитель за свой счёт предоставит все поддерживаемые запасные части и материалы, необходимые для поддержания оборудования в рабочем состоянии, в том числе части и материалы для выпущенных и рекомендуемых технических усовершенствований аппаратных средств. |
| 4 | Время реакции при обслуживании оборудования  | При возникновении серьезных неисправностей (уровень критичности 1) с обслуживаемым оборудованием Исполнитель обязуется провести восстановление работоспособности поддерживаемого оборудования в течение 24 часов после получения обращения службой технической поддержки.В случае возникновения инцидентов (уровень критичности 2) с обслуживаемым оборудованием Исполнитель обязуется провести восстановление работоспособности поддерживаемого оборудования в течение 2-х календарных дней, следующих за днём после получения обращения службой технической поддержки.В случае возникновения инцидентов (уровень критичности 3) с обслуживаемым оборудованием Исполнитель обязуется провести восстановление работоспособности поддерживаемого оборудования в течение 14-и календарных дней, следующих за днём после получения обращения службой технической поддержки.В случае регистрации обращения (уровень критичности 4), Исполнитель обязуется исправить проблему в течение 30-и календарных дней, следующих за днём после получения обращения службой технической поддержки.В случае, если уровень критичности в заявке не указан, работы выполняются по уровню критичности 3.Исполнитель согласует с Заказчиком время и сроки проведения процедур по устранению неисправностей и приступит к работе в это время. По дополнительному согласованию с Заказчиком, допускается увеличение сроков восстановления работоспособности (при понижении уровня критичности или при невозможности выполнении работ). Время реакции при обслуживании с выездом к Заказчику - это период между первоначальным обращением в службу технической поддержки Исполнителя для получения технической поддержки и прибытием специалиста Исполнителя к Заказчику.Для поддерживаемого оборудования время реакции при обслуживании составляет не более 6 часов с момента получения обращения.Фиксированное время ремонта — это период времени, который начинается с момента получения и подтверждения Исполнителем первоначального запроса на обслуживание оборудования. |
| 5 | Состав технической поддержки | Техническая поддержка осуществляется для всего оборудования, приведенного в спецификации. В состав технической поддержки включается все составляющие программного обеспечения производителя оборудования и системных компонентов: трансиверы, соединительные кабели (подключенные к устройству), платы расширения, батарейные модули, диски, процессоры, память и другое оборудование, установленное внутри устройств.Заказчик имеет право исключить или добавить отдельное оборудование из списка технической поддержки предварительно уведомив Исполнителя в письменной форме за 1 месяц |
| 6 | Информация в электронной форме о технической поддержке и обслуживании | Исполнитель, в случае необходимости, предоставляет документацию к оборудованию, предложения по улучшению его работы, рекомендации по выполнению технической поддержки, модернизации и другую информацию. |
| 7 | Поддержка встроенного ПО | Исполнитель поддерживает стабильную версию встроенного программного обеспечения и в случае необходимости рекомендует выполнить обновление. Для этого Исполнитель своевременно информирует Заказчика о необходимости установить обновления микрокода и ПО в соответствии с рекомендациями производителя. Установка обновлений производится Исполнителем под контролем технических специалистов Заказчика. Технический специалист Исполнителя предоставит необходимые файлы микрокода и выполнит обновление компонентов комплекса, после согласования с Заказчиком времени и списка обновляемых компонентов.  |
| 8 | Привлечение дополнительных ресурсов для решения сложных проблем | Исполнитель использует формальные процедуры эскалации – привлечения дополнительных ресурсов для решения очень сложных проблем с оборудованием. Служба технической поддержки Исполнителя координирует процесс эскалации, быстро привлекая для решения ключевых проблем специалистов производителя оборудования.Любые дополнительные ресурсы, привлечённые для устранения неисправностей, оплачиваются Исполнителем. |
| 9 | График обслуживания | График обслуживания – это часы, в течение которых принимаются обращения Заказчика и предоставляются услуги технической поддержки.Техническая поддержка должна осуществляться круглосуточно в режиме 24 (двадцать четыре) часа 7 (семь) дней в неделю, включая выходные и официальные праздничные дни РБ. |
| 10 | Регистрация заявки на техническое обслуживание | Заявка на восстановление работоспособности оборудования должна быть направлена представителем Заказчика в службу технической поддержки Исполнителя по телефону, электронной почте или систему service desk. Исполнитель должен предоставить контакты для регистрации обращений: не менее двух номеров телефона для экстренной связи, почту сервисного центра или систему ServiceDesk для регистрации обращений.При регистрации обращений Исполнителю отправляется следующая информация:* серийный номер (Serial Number) и наименование основного оборудования;
* краткое описание неисправности;
* уровень критичности
* контактные данные специалиста (фамилия, имя; телефон или адрес электронной почты);

Отсчет времени реагирования/восстановления начинается с момента предоставления всей вышеперечисленной информации. |
| 11 | Технические консультации и работы на площадях Заказчика по заявкам | В состав технической поддержки в рамках срока действия договора включается до 24 рабочих часов использования технических специалистов на площадках заказчика, в задачах не связанных с решением зарегистрированных инцидентов.В рамках технической поддержки допускаются консультации по настройке технологического оборудования, приведенного в спецификации. |
| 12 | Контроль | Исполнитель обязуется контролировать состояние оборудования и предоставлять Заказчику (по запросу) информацию о проверке оборудования, зафиксированных сбоях, выполненных ремонтах за каждый отчётный месяц. В случае невозможности выполнения ремонта оборудования сервисным центром производителя в указанные сроки - выполнить ремонт за собственные средства или заменить оборудование на аналогичное. |
| 13 | Транспорт | В случае возникновения технических проблем с оборудованием, требующих его перемещения в сервисный центр, все работы по демонтажу, монтажу, перемещению и настройке этого оборудования выполняются инженерами Исполнителя или инженерами сервисного центра производителя оборудования, без привлечения работников банка. |
| 14 | Расположение оборудования | г. Минск |

**Таблица 2.** Спецификация технологического оборудования

| № | HP P/N | Наименование | HP S/N |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 681844-B21 | HPE BLc7000 CTO 3 IN LCD Plat Enclosure | CZ261502JM |
| 2 | AJ822B | HP 8/24c BladeSystem Pwr Pk+ SAN Switch | CN8552C008 |
| 3 | AJ822B | HP 8/24c BladeSystem Pwr Pk+ SAN Switch | CN8552C00B |
| 4 | 403321-B22 | HP BLc7000 1 PH 2 PSU 4 Fan Full ICE Kit | GB8920REBY |
| 5 | AJ822A | HP 8/24c BladeSystem Pwr Pk+ SAN Switch | CN8049C02P |
| 6 | AJ822A | HP 8/24c BladeSystem Pwr Pk+ SAN Switch | CN8049C01W |
| 7 | 403321-B22 | HP BLc7000 1 PH 2 PSU 4 Fan Full ICE Kit | GB8813FYNF |
| 8 | AJ822A | HP 8/24c BladeSystem Pwr Pk+ SAN Switch | CN8049C029 |
| 9 | AJ822A | HP 8/24c BladeSystem Pwr Pk+ SAN Switch | CN8049C01E |
| 10 | 507019-B21 | HP BLc7000 CTO 3 IN LCD ROHS Encl | CZ3223L43S |
| 11 | AJ822A | HP 8/24c BladeSystem Pwr Pk+ SAN Switch | CN8210C002 |
| 12 | AJ822A | HP 8/24c BladeSystem Pwr Pk+ SAN Switch | CN8210C009 |
| 13 | 507019-B21 | HP BLc7000 CTO 3 IN LCD ROHS Encl | CZ33036K0A |
| 14 | AJ822B | HP 8/24c BladeSystem Pwr Pk+ SAN Switch | CN8246C041 |
| 15 | AJ822B | HP 8/24c BladeSystem Pwr Pk+ SAN Switch | CN8246C092 |
| 16 | 507019-B21 | HP BLc7000 CTO 3 IN LCD ROHS Encl | CZ33036K06 |
| 17 | AJ822B | HP 8/24c BladeSystem Pwr Pk+ SAN Switch | CN8246C072 |
| 18 | AJ822B | HP 8/24c BladeSystem Pwr Pk+ SAN Switch | CN8246C090 |
| 19 | AM868A | HP 8/24 Base 16-ports Enabled SAN Switch | CZC217UN9K |
| 20 | AM868A | HP 8/24 Base 16-ports Enabled SAN Switch | CZC217UN9B |
| 21 | AM868A | HP 8/24 Base 16-ports Enabled SAN Switch | CZC217UN9A |
| 22 | AM868A | HP 8/24 Base 16-ports Enabled SAN Switch | CZC216UN4T |
| 23 | QK754B | HPE SN6000B 16Gb 48/24 Pwr Pk+ FC Switch | CZC606GU6G |
| 24 | QK754B | HPE SN6000B 16Gb 48/24 Pwr Pk+ FC Switch | CZC606GU65 |
| 25 | QK754B | HPE SN6000B 16Gb 48/24 Pwr Pk+ FC Switch | CZC606GU6X |
| 26 | QK754B | HPE SN6000B 16Gb 48/24 Pwr Pk+ FC Switch | CZC606GU6R |
| 27 | QK754C | HPE SN6000B 16Gb 48/24 Pwr Pk+ FC Switch | CZC906G6J3 |
| 28 | QK754C | HPE SN6000B 16Gb 48/24 Pwr Pk+ FC Switch | CZC906G6HY |
| 29 | QK754C | HPE SN6000B 16Gb 48/24 Pwr Pk+ FC Switch | CZC906G6HX |
| 30 | QK754C | HPE SN6000B 16Gb 48/24 Pwr Pk+ FC Switch | CZC906G6HW |
| 31 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ3444FVK1 |
| 32 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ3444FVK3 |
| 33 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ3444FVK5 |
| 34 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ3444FVK7 |
| 35 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ3444FVJW |
| 36 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ3444FVJY |
| 37 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ261509G2 |
| 38 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ261509G3 |
| 39 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ261509G4 |
| 40 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ261509G5 |
| 41 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ261509G6 |
| 42 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ261509G7 |
| 43 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ261509G8 |
| 44 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ261509G9 |
| 45 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ261509GB |
| 46 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ261509GC |
| 47 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ261509GD |
| 48 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ261509GF |
| 49 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ261509GG |
| 50 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ261509GH |
| 51 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ261509GJ |
| 52 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ261509GK |
| 53 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ35262D6C |
| 54 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ35262D6E |
| 55 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ35262D6H |
| 56 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ35262D6K |
| 57 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ35262D6M |
| 58 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ35262D6P |
| 59 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ261405Q1 |
| 60 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ261405Q0 |
| 61 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ261405PZ |
| 62 | 727021-B21 | HPE BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ261405PY |
| 63 | 863442-B21 | HPE BL460c Gen10 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ28410MSJ |
| 64 | 863442-B21 | HPE BL460c Gen10 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ28410MSH |
| 65 | 863442-B21 | HPE BL460c Gen10 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ28410MSK |
| 66 | 863442-B21 | HPE BL460c Gen10 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ28410MSL |
| 67 | 863442-B21 | HPE BL460c Gen10 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ28410MSM |
| 68 | 863442-B21 | HPE BL460c Gen10 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ28410MSN |
| 69 | 863442-B21 | HPE BL460c Gen10 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ28410MSQ |
| 70 | 863442-B21 | HPE BL460c Gen10 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ28410N0D |
| 71 | 863442-B21 | HPE BL460c Gen10 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ28410N0F |
| 72 | 863442-B21 | HPE BL460c Gen10 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ28420WBJ |
| 73 | 863442-B21 | HPE BL460c Gen10 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ28420WBK |
| 74 | 863442-B21 | HPE BL460c Gen10 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ28420WBL |
| 75 | 863442-B21 | HPE BL460c Gen10 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ28420WBM |
| 76 | 863442-B21 | HPE BL460c Gen10 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ28420WBN |
| 77 | 863442-B21 | HPE BL460c Gen10 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ28420WBQ |
| 78 | 863442-B21 | HPE BL460c Gen10 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ28420WBR |
| 79 | 863442-B21 | HPE BL460c Gen10 10Gb/20Gb FLB CTO Blade | CZ28420WBS |
| 80 | P09524-B21 | HPE BL460c Gen10 | CZ20010Q00 |
| 81 | P09524-B21 | HPE BL460c Gen10 | CZ20010PZZ |
| 82 | 793161-B21 | HP DL580 Gen9 CTO Svr | CZJ61417XZ |
| 83 | 793161-B21 | HP DL580 Gen9 CTO Svr | CZJ61417Y1 |
| 84 | 793161-B21 | HP DL580 Gen9 CTO Svr | CZJ61417Y0 |
| 85 | 793161-B21 | HP DL580 Gen9 CTO Svr | CZJ61417XY |
| 86 | 841730-B21 | HP DL560 Gen10 CTO Svr | CZJ9110BSN |
| 87 | 841730-B21 | HP DL560 Gen10 CTO Svr | CZ2944061S |
| 88 | 679118-B21 | HP BL660c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade | CZJ3460YXB |
| 89 | 679118-B21 | HP BL660c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade | CZJ3460YXC |
| 90 | 679118-B21 | HP BL660c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade | CZJ3460YXD |
| 91 | 679118-B21 | HP BL660c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade | CZJ3460YX9 |
| 92 | QR483A | HPE 3PAR StoreServ 7400 2-N Storage Base | CZ34444161 |
| 93 | QR483A | HPE 3PAR StoreServ 7400 2-N Storage Base | CZ34444162 |